

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS - BURGOS Y SANTAMARIA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**9346 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**51 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 3, 2023 8:54 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**51582 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.1MB**

FECHA DEL INFORME

**Aug 3, 2023 8:55 AM GMT-5****● 10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% 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)

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO  
“FRANKLIN ROOSEVELT”  
RESOLUCION DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO:078-2019-SUNEDU SD**

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



**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE EN LA BOTICA SAN JORGE, ILLIMO CHICLAYO 2023**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE QUÍMICO  
FARMACÉUTICO**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. BURGOS MUNDACA, Doris Elizabeth  
Bach. SANTAMARÍA GUZMAN, Damaris Raquel**

**ASESOR:**

**Q.F. Mg. JESUS CARBAJAL, Orlando**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
SALUD PÚBLICA**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, dar Gracias a Dios por darme la vida a mis padres por su apoyo incondicional y poder continuar con mis estudios universitarios con mucho esfuerzo y dedicación y ser una excelente profesional

**Doris.**

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por bríndame la sabiduría y la inteligencia para lograr mis metas trazadas.

A mis padres, Jorge Santamaria Chapoñan y Cecilia María Guzmán Santamaria por sus consejos y por sus enseñanzas; a mi esposo Jhan Carlos Siesquen Damián y a mi hijo Caleb Siesquen Santamaria, porque siempre estuvieron a mi lado apoyándome para que siga adelante hasta terminar mi carrera. No fue sencillo culminar esta carrera con éxito, pero te agradezco mucho mi amor porque siempre estuviste allí alentándome, dándome soporte, diciéndome que lo lograría perfectamente con la ayuda de Dios. Te agradezco por eso y mucho más amor.

Agradezco a todos mis amigos que de una y otra manera siempre me apoyaron de manera incondicional

**Damaris.**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradecer a Dios por darnos la vida, por darnos salud, porque él es quien nos ha guiado y nos ha dado fortaleza para así culminar con éxito nuestra carrera profesional.

A nuestros familiares y amigos por sus consejos, comprensión, apoyo constante y por sus palabras de aliento en estos años de estudios.

A la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, nuestro sincero agradecimiento que nos permite presentar la tesis.

A todos nuestros profesores que fortalecieron nuestros conocimientos a través de estos cinco años de estudio, que con su empeño lograron transmitir sus conocimientos para nuestra formación académica, personal y profesional.

A nuestro asesor Q.F. MG. ORLANDO JESUS CARBAJAL, quien fue un gran apoyo en todo el proceso de elaboración de nuestra tesis, gracias por su aliento, consejos y oportunidades brindadas.

# **JURADO DE SUSTENTACIÓN**

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

**VOCAL**

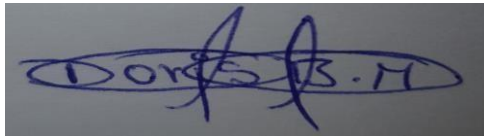
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **BURGOS MUNDACA, Doris Elizabeth**, de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 46973450, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autora de la tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA SAN JORGE, ILLIMO CHICLAYO 2023”

### DECLARO BAJO JURAMENTO:

**QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ**, siendo fruto del esfuerzo personal, que no ha sido plagiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor; tanto en el cuerpo del texto y figura, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor. En este sentido somos conscientes de que el hecho no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Illimo 21 de Junio de 2023



**BURGOS MUNDACA, Doris Elizabeth**

**DNI N° 46973450**



**Huella**

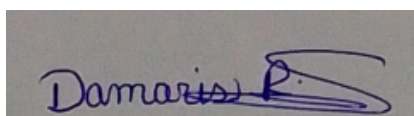
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **SANTAMARIA GUZMÁN, Dámaris Raquel**, de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 75865840, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autora de la tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA SAN JORGE, ILLIMO CHICLAYO 2023”

### DECLARO BAJO JURAMENTO:

**QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ**, siendo fruto del esfuerzo personal, que no ha sido plagiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor; tanto en el cuerpo del texto y figura, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor. En este sentido somos conscientes de que el hecho no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarios y/o legales.

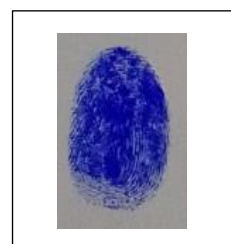
Illimo 21 de Junio de 2023



---

**SANTAMARIA GUZMÁN, Dámaris Raquel**

**DNI N° 75865840**



**Huella**

# Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
<b>II. MÉTODO</b>	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Operacionalización de la variable	22
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	24
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
<b>III. RESULTADOS</b>	25
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	37
<b>V. CONCLUSIONES</b>	39
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	40
<b>REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS</b>	41
<b>ANEXOS</b>	44



## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla N° 01.</b> Características sociodemográficas de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>25</b>
<b>Tabla N° 02.</b> Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión seguridad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>26</b>
<b>Tabla N° 03.</b> Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión seguridad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>27</b>
<b>Tabla N° 04.</b> Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>28</b>
<b>Tabla N° 05.</b> Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión empatía, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>29</b>
<b>Tabla N° 06.</b> Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>30</b>
<b>Tabla N° 07.</b> Frecuencia de la satisfacción en la dimensión expectativas del cliente, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>31</b>
<b>Tabla N° 08.</b> Frecuencia de la satisfacción en la dimensión calidad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>32</b>
<b>Tabla N° 09.</b> Frecuencia de la satisfacción en la dimensión valor percibido, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>33</b>
<b>Tabla N° 10.</b> Nivel de la Calidad de atención en la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>34</b>
<b>Tabla N° 11.</b> Nivel de Satisfacción de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>35</b>
<b>Tabla N° 12.</b> Relación entra la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	<b>36</b>

## Índice de Gráficos

	<b>Pág.</b>
<b>Gráficos N° 01.</b> Nivel de la Calidad de atención en la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	34
<b>Gráficos N° 02.</b> Nivel de Satisfacción de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.	35

## 1 RESUMEN

La presente investigación tiene por **objetivo**. Determinar la relación entre calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. La calidad de atención en todo establecimiento farmacéutico debe responder a las necesidades de los clientes de tal manera que se brinde una atención optima que conlleve a la satisfacción del cliente. **Metodología**. Tipo de investigación, descriptivo, observacional y correlacional con diseño no experimental, desarrollado en el la Botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. La población estará conformada por 100 clientes que acuden a la botica, la muestra lo conforman 79 clientes elegidos mediante el muestreo probabilístico. La validación del instrumento fue por Juicio de Expertos. **Resultados**. Dentro de las características sociodemográficas de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023, se observa que el 54,4% son del género femenino y el 45,6% son del género masculino, dentro del grupo etario el 54,4% tiene edades entre 36 a 45 años, el 24,1% tiene edades mayores a 45 años, el 13,9% tiene edades entre 26 a 35 años y el 7,6% tiene edades entre 18 a 25 años; En cuanto al nivel de instrucción el 50,6% tiene nivel instrucción secundaria, el 40,5% tiene instrucción superior y el 8,9% tiene instrucción primaria; En cuanto al estado civil, el 38% son convivientes, el 36,7% son casados y el 25,3% son solteros; Respecto al nivel de calidad de atención en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023, se determinó que el 72,2% de los clientes perciben una buena calidad de atención y el 27,8% de los clientes perciben una calidad de atención media; Respecto al nivel de satisfacción de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023, se determinó que el 63,3% de los clientes se encuentran satisfechos con la atención recibida y el 36,7% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos. **Conclusión**. existe relación estadística entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del cliente de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo, 2023.

### **Palabras Clave.**

Calidad de atención, Satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

The present research has **objective.** Determine the relation between quality in the pharmaceutical attention and the level of satisfaction in them Customers of The pharmacy San Jorge, Illimo Chiclayo 2023 . Quality of attention in every pharmaceutical establishment must answer to the needs of the customers of how way that offers an attention optimizes that carries to the satisfaction of the customer. **Methodology.** Kind of research Descriptive, observational and he correlates with well-developed not experimental, design in that the Pharmacy San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. <sup>1</sup> The population will be constituted by 100 customers that acu Give to the pharmacy I To sample 79 constitute it Customers Elects by the sampling Probabilistic . L To instrument validation he went by Experts' Opinion. **Results.** In the sociodemográficas features of her customers Pharmacy San Jorge, Illimo Chiclayo 2023 , It is observed that the 54,4% belong to the feminine gender and that 45,6% are of the masculine gender, in the group cetario the 54,4% has ages 36 at 45 years, the 24,1% has ages bigger to 4 5 years, the 13,9% has ages 26 at 35 years and the 7,6% has ages enter 18 to 25 years; as for the instruction level the 50 6% has level instruction secondary, the 40,5% has instruction superior and the 8,9% has instruction primary; as for the marital status, the 38% are cohabiting the 36,7% are married and the 25,3% are single; regarding to the level of quality of attention in the pharmacy's San Jorge, Illimo Chiclayo 2 customers 023, determined that the 72,2% of the customers perceive a good attention quality and the 27,8% of the customers perceive a half attention quality; concerning the level of satisfaction of the customers of the pharmacy San Jorge, Illimo Chiclayo 2023, one that determined the 63,3% of the customers feel satisfied with the attention received and the 36,7% of the customers feel moderately satisfied. **Conclusion.** Relation statistical between perceived attention quality and the satisfaction of the customer of the pharmacy San Jorge, Illimo Chiclayo, 2023 exists.

### **Keywords.**

Attention quality, the customer's Satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La atención médica se entiende como el papel que desempeña el farmacéutico para ayudar al paciente a dar órdenes y hacer un seguimiento, por lo tanto, colaborar con un médico y otros profesionales de la salud para obtener mejores resultados del paciente, de ahí, el valor de los servicios prestados. Implica hacer cosas que promuevan la salud y prevengan enfermedades.

La atención farmacéutica es donde el paciente es el principal destinatario de las acciones del farmacéutico, la actitud, comportamiento, compromiso, preocupación, ética, valores, funciones, conocimientos, responsabilidades y habilidades para lograr determinados resultados terapéuticos en la salud y calidad de vida de las personas<sup>1</sup>

La entrega oportuna y eficiente de la farmacia es una parte integral de la calidad de la atención médica; representa la seguridad del paciente que es prioritario. Los servicios de farmacia están diseñados para satisfacer la necesidad de un uso correcto y seguro de los medicamentos. Estos servicios expresan los resultados de ejercicios básicos de orientación realizados a los pacientes. Esta actividad combina la entrega correcta y oportuna de medicamentos con el consejo de dosificación, fortalece el concepto de dispensación, clasifica la industria farmacéutica y brinda beneficios a los pacientes y vincula a los servicios de farmacia.

Desde esta perspectiva, los servicios de farmacia son vistos como el resultado de la participación activa de los farmacéuticos para ayudar a los pacientes a dispensar y controlar los medicamentos. También requiere que los farmacéuticos participen en el fomento de la prevención de enfermedades.<sup>2</sup>

Como cualquier otra actividad relacionada con la salud, mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos prestados requiere evaluaciones periódicas para identificar y optimizar las mejoras. La introducción de indicadores de acuerdo con las metas planteadas inicialmente permitirá evaluar la calidad de los servicios de farmacia y al mismo tiempo establecer estándares de reporte basados en los resultados alcanzados. Diferentes estudios utilizaron diferentes indicadores para medir la calidad de los servicios de farmacia. Sin embargo, debido a la falta de estandarización y la baja calidad de la investigación en esta actividad farmacéutica, es difícil obtener herramientas de medición validadas para orientar el

seguimiento, la evaluación o mejorar la calidad de la atención farmacéutica. <sup>3</sup>

Pregunta de investigación: ¿Existe relación entre calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023?

Preguntas específicas:

- ¿Cuál es el nivel de calidad en la atención farmacéutica percibida en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023?

Objetivo general del estudio: Determinar la relación entre calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.

Objetivos específicos:

- Determinar el nivel de calidad en la atención farmacéutica percibida en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.

Antecedentes nacionales:

**Lozano, F. (2022).** Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022. <sup>1</sup> Objetivo: determinar la relación entre calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022. Método: No experimental, diseño descriptivo correlacional, corte transversal, prospectivo. Conclusiones: Hay relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción; La calidad de atención es regular, muy bueno un 27%, bueno 25%, regular 42%; La satisfacción es regular en las personas, muy bueno el 27%, bueno el 26%, regular 39%. <sup>4</sup>

**Samamé, Y. (2015).** Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del

Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de la calidad de atención farmacéutica, sus dimensiones y la satisfacción del usuario externo del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. Método: no experimental, descriptivo, retrospectivo y transversal. Conclusiones:

La calidad de la atención está relacionada con sus dimensiones y la satisfacción.

Los niveles de calidad de la atención están relacionados con elemento tangible y la confiabilidad.<sup>5</sup>

**Cueva, Y. (2021).** La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las Oficinas Farmacéuticas, Chilca julio 2021. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021. Método: analítico, hipotético, inductivo y deductivo de estudio básico, no experimental. Conclusiones:

Hay relación entre la calidad de atención y la satisfacción.

Se concluyó que la atención de calidad está relacionada con el nivel de satisfacción del cliente con el servicio prestado. 6

Antecedentes internacionales:

**Alcívar, S. (2019).** Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los Servicios Farmacéuticos en el Hospital General Guasmo Sur. Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios farmacéuticos en el Hospital General Guasmo Sur. Método: Methods Research (MMR), enfoques cuantitativos y cualitativos. Conclusiones:

La calidad de los servicios estuvo determinada por las opiniones de los usuarios, con especial énfasis en la infraestructura, ya que el hospital es nuevo y todo su equipamiento es moderno. Por otro lado, la empatía se asoció con las habilidades sociales y el compromiso con el trabajo tuvo un rol bajo. <sup>7</sup>

**Yanory, C. (2019)** Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica nuestra señora del Carmen, Francisco Morazán, Honduras, febrero 2019. Objetivo: Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se

brindan en la Consulta Externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019. Método: Descriptivo, retrospectivo de corte transversal.

Conclusiones:

Los encuestados están satisfechos con los servicios de farmacia, no pierden tiempo comprando medicamentos y consideran aceptable el pago.

Los usuarios encuestados valoran como muy bueno el trato brindado por médicos, enfermeras y trabajadores de farmacia.

La mayor parte están satisfechos con el tratamiento durante la consulta y su salud ha mejorado.<sup>8</sup>

Marco teórico

### **Calidad de atención**

Calidad de la atención médica brindada servicios de salud, lo que significa una gestión eficaz de los procesos de atención, eficiente, honesto, seguro, conveniente y responsable. en investigación y análisis de calidad, con respecto a la atención de la salud, Donabedian identifica dos dimensiones principales: la dimensión tecnológica, que se refiere al "papel de la ciencia y la tecnología médica, maximizar los beneficios para la salud sin aumentar el riesgo" y aspectos interpersonales, que se refieren a 'adherencia a valores y normas socialmente definidos que rigen las interacciones personales' y 'requisitos éticos profesionales' relacionados con la salud" e identificó tres tipos de métodos o análisis: "estructurales, procesos y resultados" de una manera consistente con el estándar 'estructural' los determinantes de la adecuación durante el "proceso" de enfermería y a su vez estos es el determinante del "resultado" alcanzado.

El uso racional de medicamentos, tienen un rol crucial en la lucha contra las enfermedades o la prevención de enfermedades, pero también pueden ser un peligro para la salud si se usan incorrectamente. La OMS dice que el uso racional de medicamentos es “cuando los pacientes reciben los medicamentos adecuados a sus necesidades clínicas, en dosis adaptadas a sus condiciones específicas, durante un período de tiempo suficiente y al menor costo posible”.

Por lo tanto, las estrategias actuales para promover la URM en los sistemas de atención de



la salud siguen siendo importantes.<sup>9</sup>

**Necesidad del servicio prestado:** es la prestación que satisface las necesidades humanas y no implica la producción de bienes materiales.<sup>10</sup>

**Imagen del servicio:** Una persona exitosa en atención al cliente es aquella que es capaz de proyectar y entregar con flexibilidad esencia, cualidades y habilidades de manera armoniosa y auténtica a nivel presencial y/o virtual. Brindar el mejor servicio al cliente a veces es difícil ya que cualquier empresa o profesional puede tener un accidente o un mal día, pero ser educados y empáticos con nuestros interlocutores es fundamental para mantener una buena imagen profesional y un servicio al cliente efectivo es fundamental.<sup>11</sup>

**Calidad del servicio:** es un diseño que se basa en la satisfacción del paciente a lo largo del proceso de dispensación, donde se analiza la experiencia del dispensador y las expectativas del paciente.

Este concepto se refiere a los siguientes aspectos del servicio al cliente, incluyendo seguridad, confiabilidad, desempeño, igualdad de precios y relaciones con el cliente; cada industria e incluso cada empresa tiene diferentes criterios para determinar la calidad del servicio.<sup>12</sup>

Importancia del servicio público: Pavimentación, rehabilitación, transporte público, alumbrado, etc. son todos los servicios públicos que la comunidad necesita para el funcionamiento de la ciudad. Si la población carece de ellos, afecta sus oportunidades de desarrollo personal y económico, así como su calidad de vida.

En otras palabras, si una ciudad tiene problemas con los servicios de limpieza, áreas verdes o agua, sus habitantes enfrentan problemas de salud. Del mismo modo, los problemas de mantenimiento y movilidad de las carreteras pueden afectar a la actividad económica, como el movimiento de mercancías.<sup>13</sup>

### **La calidad de atención en salud.**

Es la medida en que se brindan servicios de salud a las personas y las comunidades lo que aumenta la probabilidad de satisfacer las necesidades de salud. Se basa en el conocimiento basado en la evidencia y es esencial para lograr la salud universal.

Los países para lograr una buena salud se esfuerzan, para ello deben considerar la calidad de la atención y los servicios, y debe ser:

**Efectivo:** proporcionar servicios médicos a quienes los necesitan;

**Seguro:** prevenir daños a la persona a la que se cuida y brindar atención que satisfaga las necesidades, preferencias individuales.

Para recibir beneficios de atención de calidad, la atención debe:

**Oportuno:** reduce el tiempo de espera, a veces estos retrasos son negativos.

**Igualdad:** la atención no distingue género, raza, el nivel socioeconómico, de donde proviene.

**Integral:** la atención brinda una todos los servicios de salud.

**Eficiente:** los recursos disponibles se aprovechan al máximo. <sup>14</sup>

### **Estructura**

Los indicadores considerados "estructurales" incluyeron accesibilidad geográfica, estructura física de los recintos hospitalarios, estructura de cada servicio, características, recursos humanos, recursos materiales. <sup>15</sup>

### **Proceso**

"La calidad de la atención es: lograr una atención médica óptima, lograr resultados óptimos con un riesgo iatrogénico mínimo y maximizar la satisfacción del cliente". Se tiene que valorar la calidad de los servicios médicos en función de la satisfacción del usuario, otros aspectos pueden evaluarse en estudios de seguimiento. Si bien los resultados de la encuesta son buenos, no se puede pasar por alto que se deben realizar mejoras en varias áreas, pero principalmente en lo relacionado con los tiempos de espera el día del ingreso, el consentimiento informado y la preocupación por la privacidad, que mostraron las respuestas más negativas en la encuesta.

El aseguramiento de la calidad es una revisión constante de la estructura, proceso y resultados del sistema de atención de la salud, de acuerdo con los últimos avances de la

ciencia médica, con el fin de lograr el resultado óptimo deseado y así cumplirá el quehacer de la obstetricia y la ginecología que deben mantener la calidad de la atención, trabajando en las áreas débiles para garantizar una mayor mejora.<sup>16</sup>

### **Calidad en la atención farmacéutica**

La calidad de los servicios de farmacia radica en dar un buen servicio perfecto, no discriminación, saludo, orientación sobre medicamentos y el tratamiento a seguir.

El cumplimiento de todo lo anterior nos dará una gran satisfacción. Logrando la seguridad de cada paciente para los clientes.<sup>17</sup>

### **Rol del Químico Farmacéutico**

El químico médico será capaz de planificar, diseñar, instalar, iniciar, gestionar y controlar la calidad, los procesos de producción, en las industrias farmacéutica y cosmética.

Podrán desarrollar e implementar nuevas tecnologías, mejorar sus propiedades terapéuticas, productos. Así conocer sus propiedades, tanto artificiales como naturales, desde la elección de materias primas, métodos de producción, sostenibilidad, embalaje, almacenamiento hasta transporte, distribución y comercialización.

Se orientará la buena gestión de medicamentos en los aspectos técnicos, sociológicos y éticos de las farmacias privadas y sanitarias y manejar el conocimiento imparcial y actualizado de las propiedades de las medicinas y cómo predecir y guiar las pruebas clínicas, de toxicología y de laboratorio.<sup>18</sup>

### **La atención en la farmacia hospitalaria**

Es un servicio de salud responsable de seleccionar, almacenar, preparar, distribuir medicinas y dispositivos médicos, así como asesorar los profesionales de la salud a los pacientes sobre su uso seguro, eficiente y eficaz. El objetivo principal es mantener y continuar mejorando la medicina y la atención al paciente de acuerdo con los más altos estándares en el hospital.

Esto significa que cada medicamento que recibimos cuando ingresamos al hospital, cada quimioterapia para pacientes con cáncer, cada medicamento hospitalario que no se puede comprar en la farmacia y debe ser recogido por pacientes ambulatorios, sale por la puerta.

servicio.<sup>19</sup>

### **Dimensiones de la Calidad.**

Las evaluaciones realizadas por los profesionales de la salud son diferentes, ya que a menudo se basan en razonamientos científicos o técnicos. Para estas personas, la calidad se refiere a las mejores prácticas, incluidas las herramientas y el equipo.

**Efectividad:** Esta medida incluye características como los conocimientos técnicos y la experiencia de los trabajadores sanitarios, así como su capacidad para informar y comunicarse con los usuarios y otros profesionales.

**Oportunidad:** El acceso es la base de una atención médica de calidad y se refiere de que los pacientes reciban la atención adecuada cuando la necesiten, independientemente del tipo de tratamiento o de la patología que tenga.

**Eficiencia:** Dependiendo de la calidad o racionalidad del sistema de salud, los pacientes deben recibir la atención que necesitan, cuando la necesitan, a bajo costo. Optimice los recursos, energía y evite el desperdicio o exceso de recursos y tiempo de trabajo.

**Equidad:** El género, raza, religión, creencias, nivel socioeconómico o cualquier otra razón no deben revelar diferencias.

### **Atención centrada en el paciente**

Se debe respetar los deseos, valores y necesidades del usuario. Todas las decisiones clínicas deben guiarse por el estado de salud del paciente. Toda la información anterior se basa en el conocimiento técnico del proveedor del servicio.

El objetivo de la atención médica es brindar servicios de alta calidad en su comunidad debe abordar todos los aspectos de la calidad.

Por otro lado, se necesitan indicadores confiables, es decir indicadores efectivos y válidos, que demuestren que la atención que se brinda a sus usuarios es oportuna, efectiva, segura, precisa, eficiente y tolerante cuando es utilizada por los usuarios, y cuenta con un grupo que funciona bien con las habilidades necesarias.<sup>20</sup>

## **Dimensiones del modelo SERVQUAL<sup>21</sup>**

Mide la calidad del servicio en base a cinco dimensiones de las preferencias y percepciones del cliente.

**Sensibilidad:** Siempre está listo para ayudar a los usuarios y brindar servicios rápidos y precisos. Esto significa ser proactivo al responder a las solicitudes, quejas y resolver problemas.

**Seguridad:** Lo que impulsa la lealtad y la confianza en los empleados y sus habilidades.

**Empatía:** Es la atención especial que la empresa brinda a sus clientes.

**Elementos tangibles:** es la infraestructura, materiales, equipos.

### **Nivel de satisfacción**

Se define como la actitud de los usuarios hacia los proveedores de servicio, la cual se define por la relación emocional entre las perspectivas, expectativas de los clientes, así como lo que obtienen en cuanto al cumplimiento de un determinado deseo o anhelo.<sup>22</sup>

### **Importancia de la satisfacción del paciente**

Se considera importante en la calidad, pero la evaluación es compleja y el método y el tipo de recopilación de datos pueden influir en la respuesta del cliente. Los pacientes determinan su nivel de satisfacción en base a una combinación de servicios y sacrificios. Existen dificultades para medir la satisfacción porque el método de su recolección puede influir en las reacciones de los pacientes. Los pacientes satisfechos siguen con más cuidado las instrucciones de médicos y construirán una relación fuerte y positiva con el servicio, asegurando así su futuro.<sup>23</sup>

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio realizado es de tipo descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional, se busca describir y explicar las características de la población en estudio, se irán recolectado los datos según van sucediendo y los instrumentos se aplicaron en un solo momento.

En cuanto al diseño de la investigación, fue no experimental porque no se manipularon las variables.

**1** 2.2. Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICION	MEDIDA	INDICADORES
<p><b>NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN</b></p> <p><b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b></p>	<p>Significa una gestión eficaz de los procesos de atención, eficiente, honesto, seguro, conveniente y responsable.</p> <p>Actitud del cliente hacia el proveedor del servicio, la cual se define por la relación emocional entre las perspectivas.</p>	<p>El nivel de calidad en la atención y la satisfacción serán medidos con el instrumento de un cuestionario.</p>	Seguridad	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítems 1 al 4
			Capacidad de respuesta	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítems 5 al 7
			Fiabilidad	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 8 al 12
			Empatía	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 13 al 16
			Elementos tangibles	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 17al 19
			Expectativas del cliente	Cualitativo	Nominal	Directa	Ítem 20 al 22
			Calidad	Cualitativo	Ordinal	Directa	Ítem 23 al 26
			Valor percibido	Cualitativo	Ordinal	Directa	Ítem27 al 29

### 2.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 100 clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

#### 1 Donde:

n = Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

N = Total de los usuarios de las diferentes farmacias.

$Z_{\alpha} = 1,96$  (con 95% de confiabilidad)

p = proporción esperada de 0,5

q = 1 - p (en este caso 1-05 = 0,5)

e = precisión (5%).

#### Reemplazando:

$$n = \frac{100(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(100 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 79$$

La muestra lo conforman 79 clientes.

#### Criterios de inclusión:

- Clientes mayores de edad
- Clientes que aceptaron participar

#### 1 Criterios de exclusión:

- Clientes menores de edad
- Clientes que no aceptaron participar



## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

El instrumento para poder utilizarlo se tuvo que validar por juicio de expertos.

## **2.5. Procedimiento**

- Se pidió permiso para poder realizar la investigación
- Los clientes que aceptaron participar, se les entregó el cuestionario para que rellenen.
- Se recogió los cuestionarios, y se registró los datos para tratarlos estadísticamente.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos se procedieron a la codificación mediante el Excel y SPSS versión 26, realizado con la intención de obtener conclusiones que nos ayudaron a lograr los objetivos planteados, dichos datos fueron expresados en tablas y gráficos.

## **2.7. Aspectos éticos**

A los participantes se les proporcionó toda la información, razones y beneficios de este estudio, su participación fue voluntaria y los sujetos no estaban obligados a participar,

Se respetó los principios básicos de la investigación científica (autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia).

Toda la información obtenida es completamente confidencial.

### III. RESULTADOS

**Tabla N° 1**  
**Características sociodemográficas de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

		<b>fi</b>	<b>% fi</b>
<b>Genero Social</b>	Masculino	36	45,6%
	Femenino	43	54,4%
<b>Edad</b>	Entre 18 a 25 años	6	7,6%
	Entre 26 a 35 años	11	13,9%
	Entre 36 a 45 años	43	54,4%
	Mayor a 45 Años	19	24,1%
<b>Nivel de Instrucción</b>	Primaria	7	8,9%
	Secundaria	40	50,6%
	Superior	32	40,5%
<b>Estado Civil</b>	Soltero	20	25,3%
	Casado	29	36,7%
	Conviviente	30	38,0%

#### **Interpretación:**

La tabla N°1, nos muestra las características sociodemográficas de los clientes de la botica San Jorge. Illimo Chiclayo, 2023. Entre los cuáles se destaca que el 54,4% son del género femenino y el 45,6% son del género masculino, dentro del grupo etario el 54,4% tiene edades entre 36 a 45 años, el 24,1% tiene edades mayores a 45 años, el 13,9% tiene edades entre 26 a 35 años y el 7,6% tiene edades entre 18 a 25 años; En cuanto al nivel de instrucción el 50,6% tiene nivel instrucción secundaria, el 40,5% tiene instrucción superior y el 8,9% tiene instrucción primaria; En cuanto al estado civil, el 38% son convivientes, el 36,7% son casados y el 25,3% son solteros.

3 **Tabla N° 2**

**Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión seguridad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<b>Seguridad</b>		<b>fi</b>	<b>% fi</b>
<b>1. Privacidad</b>	Deficiente	0	0,0%
	Regular	6	7,6%
	Bueno	73	92,4%
<b>2. Información clara</b>	Deficiente	1	1,3%
	Regular	5	6,3%
	Bueno	73	92,4%
<b>3. Confianza el QF</b>	Deficiente	0	0,0%
	Regular	8	10,1%
	Bueno	71	89,9%
<b>4. Personal Calificado</b>	Deficiente	0	0,0%
	Regular	3	3,8%
	Bueno	76	96,2%

**Interpretación:**

La tabla N°2, nos muestra las frecuencias de la calidad de servicio en la dimensión seguridad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. En cuanto a la privacidad durante la atención de su receta, el 92,4% señala que es buena la atención, en cuanto a la información clara de los medicamentos por parte del personal de la botica el 92,4% señala que la atención es buena; en cuanto a la confianza que inspira el químico farmacéutico el 89,9% señala que es buena; en cuanto a la asesoría con personal calificado el 96,2% señala que es buena. En general podemos señalar que en la dimensión seguridad la calidad de atención es buena.

**Tabla N° 3**

**Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión seguridad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<b>Capacidad de Respuesta</b>		<b>fi</b>	<b>% fi</b>
5. Desinfección del producto	Deficiente	4	5,1%
	Regular	15	19,0%
	Bueno	60	75,9%
6. Tiempo de atención	Deficiente	0	0,0%
	Regular	9	11,4%
	Bueno	70	88,6%
7. Atención de manera cortés	Deficiente	0	0,0%
	Regular	3	3,8%
	Bueno	76	96,2%

**Interpretación:**

La tabla N°3, nos muestra las frecuencias de la calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. En cuanto a la desinfección del producto el 75,9% señala que es buena, en cuanto al tiempo necesario de atención el 88,6% señala que es bueno, en cuanto a la forma de atención el 96,2% señala que es buena. En general podemos señalar que en la dimensión Capacidad de Respuesta la calidad de atención es buena.

**Tabla N° 4**

**Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<b>Fiabilidad</b>		<b>fi</b>	<b>% fi</b>
<b>8. Tiempo Determinado</b>	Deficiente	0	0,0%
	Buena	66	83,5%
<b>9. Disponibilidad del Medicamento</b>	Deficiente	2	2,5%
	Buena	59	74,7%
<b>10. Interesados en la salud</b>	Deficiente	1	1,3%
	Regular	8	10,1%
	Buena	70	88,6%
<b>11. Folletos de atención</b>	Deficiente	2	2,5%
	Regular	23	29,1%
	Buena	54	68,4%
<b>12. Atención por orden</b>	Deficiente	3	3,8%
	Regular	12	15,2%
	Buena	64	81,0%

### **Interpretación:**

La tabla N°4, nos muestra las frecuencias de la calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. En cuanto al tiempo determinado en cada usuario el 83,5% señala que es bueno; en cuanto a la disponibilidad del medicamento el 74,7% señala que es bueno, en cuanto al interés en atender los problemas de salud el 88,6% señala que es bueno; en cuanto a los folletos y/o instrucciones visibles el 68,4% señala que es bueno; en cuanto a la atención por orden el 81% señala que es bueno. En general podemos señalar que en la dimensión Fiabilidad la calidad de atención es buena.

**Tabla N° 5**

**Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión empatía, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<b>Empatía</b>		<b>fi</b>	<b>% fi</b>
13. Tiempo necesario	Deficiente	1	1,3%
	Regular	12	15,2%
	Bueno	66	83,5%
14. Trato amable del farmacéutico	Deficiente	0	0,0%
	Regular	4	5,1%
	Bueno	75	94,9%
15. Atención a las explicaciones	Deficiente	1	1,3%
	Regular	7	8,9%
	Bueno	71	89,9%
16. Explicación del tratamiento	Deficiente	1	1,3%
	Regular	4	5,1%
	Bueno	74	93,7%

### **Interpretación:**

La tabla N°5, nos muestra las frecuencias de la calidad de servicio en la dimensión Empatía, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. En cuanto al tiempo determinado en cada usuario el 83,5% señala que es bueno; en cuanto al trato amable del farmacéutico el 94,9% señala que es bueno; en cuanto la atención de las explicaciones de los clientes el 89,9% señala que es bueno, en cuanto al entendimiento del tratamiento el 93,7% señala que es bueno. En general podemos señalar que en la dimensión Empatía calidad de atención es buena.

**Tabla N° 6**

**Frecuencia de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<b>Elementos tangibles</b>		<b>fi</b>	<b>% fi</b>
17. Botica Limpia y adecuada	Deficiente	1	1,3%
	Regular	3	3,8%
	Bueno	75	94,9%
18. Equipamiento necesario	Deficiente	2	2,5%
	Regular	10	12,7%
	Bueno	67	84,8%
19. Señalización visible	Deficiente	0	0,0%
	Regular	10	12,7%
	Bueno	69	87,3%

**Interpretación:**

La tabla N°6, nos muestra las frecuencias de la calidad de servicio en la dimensión Elementos tangibles, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. En cuanto a la limpieza de la botica el 94,9% señala que es bueno; en cuanto al equipamiento necesario el 84,8% señala que es bueno; en cuanto a la señalización visible el 87,3% señala que es bueno. En general podemos señalar que en la dimensión Elementos Tangibles la calidad de atención es buena.

**Tabla N° 7**

**Frecuencia de la satisfacción en la dimensión expectativas del cliente, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<b>Expectativas del cliente</b>		<b>fi</b>	<b>% fi</b>
20. Verificación el medicamento	Insatisfecho	1	1,3%
	Regular	3	3,8%
	Satisfecho	75	94,9%
21. Atención	Insatisfecho	1	1,3%
	Regular	2	2,5%
	Satisfecho	76	96,2%
22. Volvería a comprar	Insatisfecho	3	3,8%
	Regular	3	3,8%
	Satisfecho	73	92,4%

**Interpretación:**

La tabla N°7, nos muestra las frecuencias del nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Expectativas del cliente, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. En cuanto a la verificación del medicamento el 94,9% señala que está satisfecho; en cuanto a la atención recibida el 96,2% señala que está satisfecho; en cuanto a volver a comprar en la botica el 92,4% señala que está satisfecho. En general podemos señalar que, en la dimensión Expectativas del cliente, los clientes se encuentran satisfechos.



**Tabla N° 8**

**Frecuencia de la satisfacción en la dimensión calidad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<b>Calidad</b>		<b>fi</b>	<b>% fi</b>
23. Uniforme adecuado	Deficiente	1	1,3%
	Regular	3	3,8%
	Bueno	75	94,9%
24. Tiempo de entrega	Deficiente	1	1,3%
	Regular	8	10,1%
	Bueno	70	88,6%
25. Disposición de los medicamentos.	Deficiente	3	3,8%
	Regular	13	16,5%
	Bueno	63	79,7%
26. Recomendación de la botica	Deficiente	2	2,5%
	Regular	3	3,8%
	Bueno	74	93,7%

### **Interpretación:**

La tabla N°8, nos muestra las frecuencias del nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Calidad, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. En cuanto al uso del uniforme adecuado por parte de los trabajadores el 94,9% está satisfecho; en cuanto al tiempo de entrega del medicamento el 88,6% señala que está satisfecho; en cuanto a la disposición de los medicamentos el 79,7% señala que está satisfecho; en cuanto a la recomendación de la botica por parte de los clientes el 93,7% señala que está satisfecho. En general podemos señalar que, en la dimensión Calidad, los clientes se encuentran satisfechos.

**Tabla N° 9**

**Frecuencia de la satisfacción en la dimensión valor percibido, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<b>Valor percibido</b>		<b>fi</b>	<b>% fi</b>
27. Amabilidad en la atención.	Deficiente	1	1,3%
	Regular	3	3,8%
	Bueno	75	94,9%
28. Interés del personal	Deficiente	2	2,5%
	Regular	7	8,9%
	Bueno	70	88,6%
29. Charla recibida	Deficiente	2	2,5%
	Regular	22	27,8%
	Bueno	55	69,6%

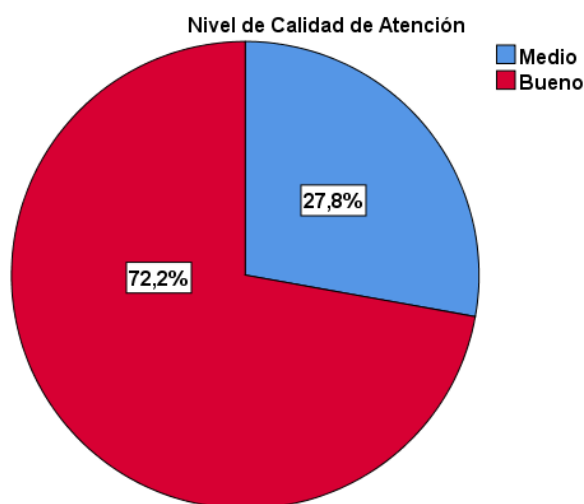
**Interpretación:**

La tabla N°9, nos muestra las frecuencias del nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Valor percibido, en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. En cuanto a la amabilidad en la atención el 94,9% está satisfecho; en cuanto al interés del personal de la botica el 88,6% señala que está satisfecho; en cuanto a charla recibidas sobre la conservación de los medicamentos el 69,6% señala que está satisfecho. En general podemos señalar que, en la dimensión Valor Percibido, los clientes se encuentran satisfechos.

**Tabla N° 10**  
**Nivel de la Calidad de atención en la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<i>Nivel de Calidad de Atención</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	22	27,8
Bueno	57	72,2
Total	79	100,0

**Gráfico N° 01**  
**Nivel de la Calidad de atención en la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**



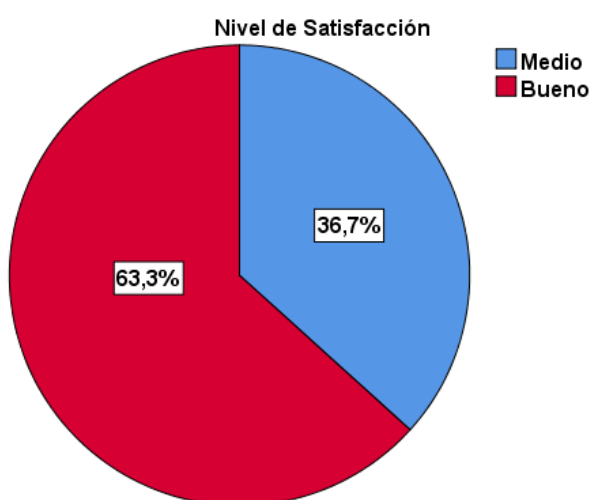
**Interpretación:**

La tabla N°10 y el gráfico 01, nos muestra el nivel de calidad de atención en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. Determinándose que el 72,2% de los clientes perciben una buena calidad de atención y el 27,8% de los clientes perciben una calidad de atención media.

**Tabla N° 11**  
**Nivel de Satisfacción de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

<i>Nivel de Satisfacción</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	29	36,7
Satisfecho	50	63,3
Total	79	100,0

**Gráfico N° 02**  
**Nivel de Satisfacción de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**



**Interpretación:**

La tabla N°11 y el gráfico 02, nos muestra el nivel de satisfacción de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. Determinándose que el 63,3% de los clientes se encuentran satisfechos con la atención recibida y el 36,7% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos.

**Tabla N° 12**  
**Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.**

*Correlaciones*

			Nivel de Calidad de Atención	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	1 Nivel de Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

**1 Interpretación:**

Según la tabla N° 12 Pruebas Rho de Spearman, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del cliente de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo, 2023.

## IV. DISCUSIÓN

La calidad de atención en todo establecimiento farmacéutico debe responder a las necesidades de los clientes de tal manera que se brinde una atención optima que conlleve a la satisfacción del cliente, por ello es muy necesario conocer las opiniones, sugerencias y expectativas de tal manera de fortalecer algunas debilidades encontradas, frente a ello en la presente investigación se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023.

Dentro de las características sociodemográficas de los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023, se observa que el 54,4% son del género femenino y el 45,6% son del género masculino, dentro del grupo etario el 54,4% tiene edades entre 36 a 45 años, el 24,1% tiene edades mayores a 45 años, el 13,9% tiene edades entre 26 a 35 años y el 7,6% tiene edades entre 18 a 25 años; En cuanto al nivel de instrucción el 50,6% tiene nivel instrucción secundaria, el 40,5% tiene instrucción superior y el 8,9% tiene instrucción primaria; En cuanto al estado civil, el 38% son convivientes, el 36,7% son casados y el 25,3% son solteros.

Respecto a la relación entre calidad de la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023, se determinó que existe relación estadística entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del cliente; estos resultados son coincidentes con **Lozano, F. (2022)** en su investigación “Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022” quien concluye que existe relación significativa entre calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022, hipótesis que se demuestra para un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,534 y  $p = 0$ , también **Huamán, C. y Valeriano, L. (2021)** en su investigación “calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia, Imperial - Cañete, junio – 2021” quienes concluyeron de manera contraria: No existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción al cliente, en los clientes que se atienden en la botica Sofia. También **Salinas O, Abertis L. (2021)**. realizaron un estudio para determinar la correlación entre el nivel de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acudieron a cinco farmacias de la Avenida Perú del distrito de San Martín de Porres de Lima en enero de 2021. En conclusión,

señalan que existe relación significativa entre el nivel de calidad en atención y la satisfacción del usuario. Estos resultados sustentan los encontrados en el presente estudio

Respecto al nivel de calidad en la atención farmacéutica percibida en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023, se determinó que el 72,2% de los clientes perciben una buena calidad de atención, reflejándose también en las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles; estos resultados coinciden con **Huamán, C. y Valeriano, L. (2021)** quienes indican que la variable “Calidad de Atención farmacéutica” predomina un resultado favorable (72.5%) demostrando que hay una buena calidad de atención, asimismo **Lozano, F. (2022)** concluye que el nivel de calidad en la atención farmacéutica percibida en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022 es regular, como se muestra en la tabla 10 y figura 10 en el cual, 27% muy bueno, 25% bueno, 42% regular, 6% deficiente, podemos decir que la calidad en botica Luxury es regular con el 42%.

Respecto al nivel de satisfacción en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023. Se determinó que el 63,3% de los clientes se encuentran satisfechos con la atención recibida, reflejándose también en las dimensiones expectativas del cliente, calidad y valor percibido. Estos resultados coinciden con **Lozano, F. (2022)** quien concluye que el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022 es regular, como muestra en la tabla 11 y figura 11 en la cual se observó, 27% muy bueno, 26% bueno, 39% regular, 8% deficiente, podemos decir que la satisfacción en botica Luxury de Cajamarca es regular con el 39%.

## V. CONCLUSIONES

- De acuerdo al estudio realizado se determinó que existe relación estadística entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del cliente de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo, 2023.
- Respecto al nivel de calidad en la atención farmacéutica percibida en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023, se determinó que el 72,2% de los clientes perciben una buena calidad de atención.
- Respecto al nivel de satisfacción en los clientes de la botica San Jorge, Illimo Chiclayo 2023, se determinó que el 63,3% de los clientes se encuentran satisfechos con la atención recibida.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- A la administración de la botica se le recomienda realizar capacitaciones periódicas al personal de atención, de tal manera de mejorar los servicios de atención y orientación al cliente.
- Realizar encuestas anuales a los clientes, afín de fortalecer los aspectos en donde se tiene mayor debilidad, de acuerdo a los requerimientos actuales que demandan los clientes.
- Implementar un sistema de atención al cliente de tal manera que se reduzca el tiempo de atención y entrega del producto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Revmultimed. [Internet]. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Disponible en: <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,%2C%20los%20comportamientos%2C%20os%20compromisos%2C>
2. Revmultimed. [Internet]. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Disponible en: <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20farmac%C3%A9utica%20oportuna%20y,prioritario%20de%20todo%20sistema%20sanitario.>
3. Sciencedirect. [Internet]. Establecimiento de un indicador de calidad de atención farmacéutica. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130634309729721>
4. Lozano Salazar, F. Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022. [Tesis]. Perú: Universidad Franklin Roosevelt. 63p.
5. Samamé Trelles, Y. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. [Tesis]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 121p.
6. Cueva León, Y. La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las Oficinas Farmacéuticas, Chilca julio 2021. [Tesis]. Perú: Universidad Norbert Wiener. 76p.
7. Alcívar Rodríguez, S. Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los Servicios Farmacéuticos en el Hospital General Guasmo Sur. [Tesis]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 120p.
8. Yanory Gálvez, C. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica nuestra señora del Carmen, Francisco Morazán, Honduras, febrero 2019. [Tesis]. Nicaragua: Universidad nacional Autónoma de Nicaragua-Managua.

9. Catalogoinsp. [Internet]. Evaluación de calidad de servicios farmacéuticos orientados al paciente en el ámbito hospitalario. Disponible en: <http://catalogoinsp.mx/files/tes/054813.pdf>
10. [Internet]. Servicio. Disponible en: <https://www.sdelsol.com/glosario/servicio/#:~:text=El%20Diccionario%20RAE%20de%20fine%20servicio,bienes%20que%20si%20la%20tienen.>
11. Questionpro. [Internet]. ¿Qué es la imagen personal y por qué es tan importante en la atención al cliente? Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/imagen-personal-que-es/#:~:text=La%20imagen%20personal%20exitosa%20en,nivel%20presencial%20y%20Fo%20virtual.>
12. Blog. [Internet]. Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo. Disponible en: <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo/#:~:text=sobre%20este%20tema.-.Qu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20del%20servicio,servicios%20prestados%20y%20sus%20expectativas.>
13. Planjuarez. [Internet]. ¿Cuál es la importancia de los servicios públicos en el desarrollo de la ciudad? Disponible en: <https://planjuarez.org/2023/01/18/cual-es-la-importancia-de-los-servicios-publicos-en-el-desarrollo-de-la-ciudad/>
14. Who. [Internet]. Calidad de la atención. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
15. Scielo. [Internet]. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004)
16. Scielo. [Internet]. La calidad en la atención médica. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007)
17. Huaman Zapata, C y Valeriano Manco, Luzmila. CALIDAD DE ATENCIÓN

FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA SOFIA, IMPERIAL - CAÑETE, JUNIO – 2021.[Tesis]. Perú: Universidad Maria Auxiliadora. 45p.

18. Química.uchile. [Internet]. Campo ocupacional. Disponible en: <https://quimica.uchile.cl/carreras/quimica-y-farmacia/campo-ocupacional#:~:text=El%20Qu%C3%ADmico%20Farmac%C3%A9utico%20podr%C3%A1%20planificar,fabricados%20por%20la%20industria%20cosm%C3%A9tica.>
19. Kapitalinteligente. [Internet]. Qué es la farmacia hospitalaria. Disponible en: <https://www.kapitalinteligente.es/que-es-la-farmacia-hospitalaria/>
20. Isotools. [Internet]. Conceptos fundamentales de la calidad en salud. Disponible en: <https://www.isotools.us/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/#:~:text=Las%20dimensiones%20de%20la%20calidad%20en%20salud&text=Oportunidad.,Equidad.>
21. Redalyc. [Internet]. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
22. Levesque, T. & McDougall G. Determinantes de la satisfacción del cliente en banca minorista, International Journal of Bank Marketing.
23. Navarrete Angulo, N. Satisfacción del Paciente en el Tratamiento con Hemodiálisis en relación con la calidad de Atención en una Clínica Privada de Guayaquil. [Tesis]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 109p.

# **ANEXOS**



## Anexo 2.



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

**CUESTIONARIO ACERCA “CALIDAD DE ATENCIÓN  
FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN EN LOS CLIENTES DE LA  
BOTICA SAN JORGE, ILLIMO CHICLAYO 2023”**

Estimado (a) Paciente:

El presente cuestionario fue realizado por estudiantes de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Franklin Roosevelt, los datos recolectados se manejarán con confidencialidad y para fines estrictamente investigativos.

### **CALIDAD EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA**

#### **Seguridad**

- 1 ¿Se respeta su privacidad durante la atención de su receta?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 2 ¿Información es clara sobre los medicamentos por parte del personal de la botica?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 3 ¿El químico farmacéutico que lo atendió le inspiró confianza?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 4 ¿El servicio cuenta con personal calificado para asesorar y orientar la medicación?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )

#### **Capacidad de respuesta**

- 5 ¿Considera que medicamentos estuvo desinfectada antes de entrega?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 6 ¿El tiempo para su atención fue el necesario?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 7 ¿Fue atendido de forma cortés por el personal de la botica?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )

#### **Fiabilidad**

- 8 ¿En las atenciones brindadas se realizan un tiempo determinado para cada usuario?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 9 ¿En la botica hay disponibilidad de medicamentos que están prescritas en su receta médica?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 10 ¿Los profesionales que lo atienden están interesados en atender sus problemas de salud?  
Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )

- 11 ¿La botica tiene folletos y/o instrucciones visibles y útiles para llamar su atención?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 12 ¿No fue tratado de manera diferente a otros que acudieron a la botica de acuerdo al orden de llegada?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )

### **Empatía**

- 13 ¿El Personal de la botica le da el tiempo necesario para resolver cuestiones distintas al motivo por el que estás consultando?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 14 ¿El personal farmacéutico lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 15 ¿Entiende las explicaciones que le dan sobre sus problemas de salud?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 16 ¿Entiende la explicación del tratamiento que está recibiendo: los medicamentos que debe tomar y las dosis?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )

### **Elementos tangibles**

- 17 ¿La botica se encuentra limpia y adecuada para los usuarios?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 18 ¿la botica cuenta con equipos necesarios para su atención?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 19 ¿considera usted que los letreros son visibles para la ubicación botica.  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )

## **NIVEL DE SATISFACCIÓN**

### **Expectativas del cliente**

- 20 ¿Han verificado correctamente su entrega de medicamentos?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 21 ¿Está satisfecho con la atención que recibió?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 22 ¿Volveré a ir a la botica Luxury a comprar medicamentos?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )

### **Calidad**

- 23 ¿El personal que labora en la botica siempre se encuentra uniformado e identificado con su centro de labor?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 24 ¿Crees que el tiempo de entrega del fármaco o producto es suficiente?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 25 ¿Si no encuentras todos los medicamentos en la botica Luxury, te dan una solución?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 26 ¿Recomendaría a tus familiares, vecinos y amigos que vayan por su medicamentos o producto a la botica Luxury?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )

### **Valor percibido**

- 27 El químico farmacéutico y el personal técnico son amable y cordiales en cada atención  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 28 ¿El personal se interesa cuando le pregunta sobre su salud?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )
- 29 ¿Recibió una charla educativa sobre la conservación de sus medicamentos?  
 Deficiente( ) Regular( ) Bueno ( )



### Anexo 3: Consentimiento informado



#### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

#### Consentimiento Informado

##### 1. Información

El presente trabajo de investigación titulado “**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA BOTICA SAN JORGE, ILLIMO CHICLAYO 2023**”, es conducida por estudiantes de la escuela de Farmacia y Bioquímica.

##### 2. Consentimiento

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario, Asimismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores.

##### **Participante:**

Código: ..... Fecha: ...../...../..... Firma: .....

##### **Investigador:**

Nombres y apellidos: .....

DNI: ..... Fecha: ...../...../..... Firma: .....

**Anexo 4.**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA  
APRECIACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de apreciación de un instrumento de investigación; el presente formato es para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones respectivas sobre el instrumento de medición; agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información efectiva.

A continuación, sírvase identificar el criterio y marque con un aspa en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones. Investigación titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA BOTICA SAN JORGE, ILLIMO CHICLAYO 2023”**

Criterios	Apreciación		Observación
	SI	NO	
1. El instrumento responde al planteamiento del problema.			
2. El instrumento responde a los objetivos de la investigación.			
3. El instrumento responde a la Operacionalización de variables.			
4. Los Ítems responden a los objetivos del estudio.			
5. La estructura que presenta el instrumento es secuencial.			
6. Los ítems están redactados en forma clara y precisa.			
7. El número de ítems es adecuado.			
8. Los ítems del instrumento son válidos.			
9. ¿se debe de incrementar el número de ítems.			
10. Se debe de eliminar algún ítem.			

Sugerencias para mejorar el instrumento:

.....  
.....

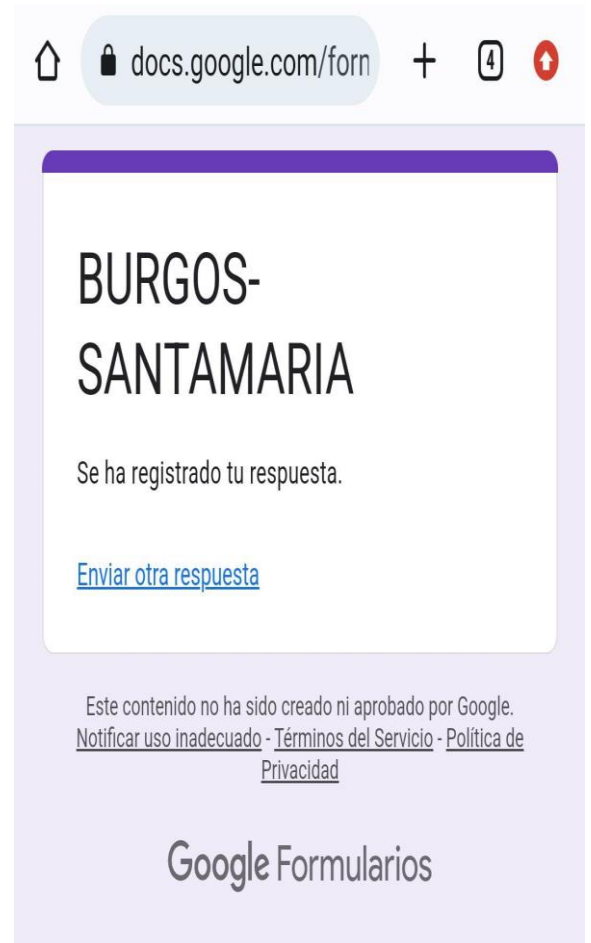
Apellidos y Nombres: .....

Grado Académico y Profesión: .....

Firma: ..... Fecha: .....

## Anexo 5. Galería Fotográfica





## ● 10% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b>	8%
	Internet	
2	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
3	<b>es.scribd.com</b>	<1%
	Internet	
4	<b>repositorio.uma.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
5	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b>	<1%
	Internet	



● **Excluir del Reporte de Similitud**

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

---

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**ASESOR:Q.F. Mg. JESUS CARBAJAL, OrlandoLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:SALUD P...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**Dedico esta tesis en primer lugar a Dios porbríndame la sabiduría y la inteligencia ...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**carrera profesional.A nuestros familiares y amigos por sus consejos**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**de Nacionalidad Peruana, identificado con,DNI N**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**DECLARO BAJO JURAMENTO:QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTEN...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**DECLARATORIA DE AUTENTICIDADYo**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**DECLARO BAJO JURAMENTO:QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTEN...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**viÍndiceCarátulaDedicatoriaAgradecimientosPágina del juradoDeclaratoria de aute...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

viíndice de TablasTabla N° 01.Tabla N° 02.Tabla N° 03.Tabla N° 04.Tabla N° 05.T...  
repositorio.uroosevelt.edu.pe