

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Título	: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE BOTICAS INKAFARMA DE LA CIUDAD DE HUANCAYO 2022
Para Optar	: El Título Profesional de Químico Farmacéutico
Autor	: Bachiller Mariela Aliaga Galvan
Asesor	: Mg. Patricia Laura Palacios Simeon
Líneas de Investigación de Universidad	: Salud y Gestión de la Salud
Lugar o institución de investigación	: Boticas Inkafarma- Huancayo

HUANCAYO – PERÚ - 2023

DEDICATORIA

A mi madre Olga María Galván Lindo, con todo el aprecio y por su incondicional apoyo y confianza brindada día a día para poder lograr grandes objetivos profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes universitarios por su visión crítica en la formación de profesionales competitivos, por su rectitud en su profesión e investigadores, y por sus consejos para obtener objetivos profesionales.

A la universidad Peruana los Andes – UPLA por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesora Dra. Patricia Laura Palacios Simeón, por su empeño y entrega, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su tolerancia.

Aliaga Galván Mariela

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE BOTICAS INKAFARMA DE LA CIUDAD DE HUANCAYO 2022

Cuyo autor (es) : **ALIAGA GALVAN MARIELA**
Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**
Escuela Profesional : **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**
Asesor (a) : **MG. PALACIOS SIMEON PATRICIA LAURA**

Que fue presentado con fecha: 23/03/2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 24/03/2023; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 30%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software tres veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 24 de marzo de 2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Salud



Edith Ancco Gómez

Ph.D. EDITH ANCCO GÓMEZ
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 122 - DVI - FCS - UPLA/2023

c.c: Archivo
SAG/vjhp

CONTENIDO

Págs.

PRESENTACIÓN.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CONTENIDO.....	iv
CONTENIDO DE TABLAS.....	v
CONTENIDO DE FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Descripción del Problema.....	10
1.2. Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	13
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes de estudio.....	16
2.2. Bases teóricas.....	18
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	24
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....	34
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	36
CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	43

CONTENIDO DE TABLAS

TABLA N°01	Distribución de participantes según sexo	24
TABLA N°02	Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	25
TABLA N°03	Fiabilidad en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	26
TABLA N°04	Capacidad de respuesta en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	26
TABLA N°05	Seguridad en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	28
TABLA N°06	Empatía en la calidad de atención farmacéutico de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	28
TABLA N°07	Satisfacción humanística en los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	29
TABLA N°08	Satisfacción tecnológica – científica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	30
TABLA N°09	Satisfacción en cuanto al entorno de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	32
TABLA N°10	Relación entre Calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022.	33

CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA N°01.	Distribución de participantes según sexo	24
FIGURA N°02.	Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	25
FIGURA N°03.	Fiabilidad en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	26
FIGURA N°04.	Capacidad de respuesta en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	26
FIGURA N°05.	Seguridad en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	28
FIGURA N°06.	Empatía en la calidad de atención farmacéutico de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	28
FIGURA N°07.	Satisfacción humanística en los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	29
FIGURA N°08.	Satisfacción tecnológica – científica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	30
FIGURA N°09.	Satisfacción en cuanto al entorno de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	32
FIGURA N°10.	Relación entre Calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022	33

RESUMEN

La atención farmacéutica tiene la finalidad de brindar un buen servicio, que sea perfecto y no tenga exclusión, desde un buen salud y estado de ánimo del profesional de la salud, para lograr una orientación en la medicación y tratamiento. El **objetivo** fue “Determinar la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los clientes de boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022”. La metodología utilizada fue, investigación tipo básica, transversal, observacional; diseño no experimental – descriptivo. Conformada por 100 clientes atención farmacéutica establece un elemento en la de calidad de los servicios de salud; seguridad del paciente, cuidar de la salud y bienestar de los pacientes. Los **resultados** obtenidos presentan en relación a la calidad de atención farmacéutica es buena 47% y el nivel de satisfacción es satisfecho con 53%, Se **concluye** que la calidad de atención farmacéutica es buena 47%, regular 33% y excelente 20% y satisfecho 53%.

Palabras clave: Atención farmacéutico, Satisfacción, Calidad

ABSTRACT

Pharmaceutical care its purpose is to provide a good service, which is perfect and does not exclude, from a good greeting and state of mind of the health professional, to achieve guidance in medication and treatment. The objective was "Determine the quality of pharmaceutical care and the level of satisfaction of the clients of INKAFARMA pharmacies in the city of Huancayo 2022". The methodology used was basic, cross-sectional, observational research; non-experimental design - descriptive. Made up of 100 clients, pharmaceutical care establishes an element in the quality of health services; patient safety, care for the health and well-being of patients. The results obtained are presented in relation to the quality of pharmaceutical care is good 47% and the level of satisfaction is satisfied with 53%, it is concluded that the quality of pharmaceutical care is good 47%, regular 33% and excellent 20% and satisfied 53 %.

Keywords: Pharmaceutical care, Satisfaction, Quality

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre la “Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022”. La atención farmacéutica establece un componente en la calidad de los servicios de salud; seguridad, cuidado, recuperación y bienestar del paciente.

La (OMS) Organización Mundial de la salud asegura que la Atención Farmacéutica es “la sinopsis de práctica profesional y el principal favorecido es el paciente del comportamiento farmacéutico y reconoce que esta Atención Farmacéutica es la síntesis de las actitudes, comportamientos, compromisos, valores éticos, los conocimientos, las responsabilidades y destrezas, con objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y la calidad de vida del paciente.”

La Atención Farmacéutica, es la tarea del profesional, comienza desde la dispensación de medicamentos (acotando recomendaciones) y cuidado del paciente. Es responsable en conseguir que los pacientes queden satisfechos con una buena atención farmacéutica, para lograr un incremento de la evaluación positiva de la Farmacia por parte de los usuarios.

Los incidentes ocasionados por mala atención farmacéutica del profesional, puede perjudicar la salud de los pacientes; fallos en la prescripción, dispensación, comunicación, administración, tiempo de tratamiento y recomendaciones de un medicamento. Los errores de medicación perjudican al paciente, lo que se considera como reacciones adversas del medicamento.

CAPITULO I

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción del problema

Durante los último diez años se han ocasionado a nivel mundial y nacional una serie de modificaciones en el entorno social y económico, vinculados directamente a la salud, lo que ha producido que se originen diversas disposiciones políticas de salud que fomenten y que aseguren en facilitar un servicio de calidad basada en los usuarios y recibir la atención farmacéutica, ambulatoria, emergencias, urgencias, entre otros según sus necesidades.¹

La atención farmacéutica, como parte de los servicios de salud debe ser atendida de forma adecuada y eficiente, propiciar la seguridad de la salud de los usuarios, con la participación activa del profesional farmacéutico, para conseguir que el cliente se sienta satisfecho con el servicio recibido.¹ Por ello en la Atención Farmacéutica se identifica las necesidades relacionadas con la medicación de los pacientes y complementar con recomendaciones u otras opciones preventivas para aliviar su salud.²

Es importante que los pacientes o usuarios sean atendido con óptima calidad, el profesional farmacéutico es un suministrador de la atención de la oficina farmacéutica, esencial en el proceso de lograr y mantener un tratamiento farmacológico óptimo y lograr resultados favorables.³

La organización mundial de la salud en 1993 en su referencia Tokio sobre “El papel del profesional farmacéutico en la atención”, refiere que el farmacéutico debe cumplir con obligaciones en relación con las privaciones asistenciales del paciente y de la comunidad, incluyendo en el concepto de Atención Farmacéutica.⁴

En España, para abordar el futuro del profesional Químico con perspectiva, debemos recordar y remontar a los principios de siglo XX, el farmacéutico; era el responsable real y legal de las fórmulas de los medicamentos, en coordinación directa con los médicos. Los médicos diagnosticaban las patologías del paciente, se reunían

y tomaban decisiones con los farmacéuticos en el tratamiento y la medicación necesaria para mejorar la salud de la población.⁵

La atención farmacéutica es una alternativa que contribuye en mejorar la salud y bienestar de los pacientes calidad de vida y toda actividad relacionado con uso racional de medicamentos. La Atención Farmacéutica, busca y resuelve los Problemas Relacionados con Medicamentos sin esperar a que estos surjan y dañen la salud de la sociedad.⁶

En la Atención Farmacéutica se establece una relación entre el farmacéutico y el paciente, para permitir buscar, identificar, prevenir y resolver los problemas que puedan surgir durante el tratamiento farmacológico.⁷

La Atención Farmacéutica (Pharmaceutical Care) a nivel nacional, está vinculada al desarrollo mundial a nivel cronológico. Según la normativa en el Perú, la atención farmacéutica engloba acciones ejercidas por el profesional químico farmacéutico para mejorar y mantener la salud y calidad de vida de los pacientes, esto se realiza con habilidades correctas de dispensación y seguimiento farmaterapéuticos.⁸

En consecuencia, una atención farmacéutica no óptima puede acarrear el tratamiento inadecuado con medicamentos, y que se prolongue o exacerbaré en una patología severa y aumentar el costo del tratamiento.

1.2.Delimitación del Problema

El presente trabajo de investigación se realizará en todas las boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo; el estudio se dio inicio en el mes de octubre del 2022 y culmina en noviembre del 2022. El objetivo fue determinar la calidad de Atención Farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022.

1.3.Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál será la calidad de Atención Farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál será la calidad de atención farmacéutica de los clientes en boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los clientes en boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022?
- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los clientes en boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022?

1.4. Justificación

Teórica

La presente investigación proporciona información actualizada sobre el nivel de atención farmacéutica, para poder mejorar el nivel de atención farmacéutico se debe realizar la aplicación de estudio de recolección de datos sobre las experiencias de los clientes y así para poder determinar mediante los resultados y llegar a una conclusión con la finalidad de mejorar, para cuidar la salud de los pacientes como parte de los profesionales de salud.

Social

El presente estudio debe reunir con la información adecuada para los profesionales farmacéuticos brinden una atención farmacéutica para garantizar la seguridad y eficacia en la dispensación de los fármacos y reducir las equivocaciones en la medicación de la atención primaria. Asegurar una terapia con resultados adecuados, la promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Metodológica

La presente investigación debe ayudar a colaborar a mejorar la salud y ayudar a los pacientes con problema de salud y optar por el mejor tratamiento farmacológico. Por lo que el profesional debe estar siempre dispuesto a brindar un nivel de atención farmacéutico excelente y estar disponibles para los pacientes para identificar, gestionar o encontrar problemas de salud y promover el uso adecuado de los medicamentos y prevenir la automedicación.

1.5. Objetivos

Objetivo general

Determinar la calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

Objetivos específicos

- Determinar la calidad de atención farmacéutica de los clientes en boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022
- Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022
- Identificar la relación existe entre la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los clientes en boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes nacionales

Caruajulca y Vargas R¹, en su trabajo “Determinó la relación entre calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente de la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. Los resultados encontrados muestran: Calidad de atención farmacéutica es excelente (59,7%), y un nivel de Satisfacción al Cliente muy satisfechos (59,2%); en los ítems de calidad de atención farmacéutica; Seguridad (49,0%), Empatía (50,0%) y Tangibilidad (50,0%), la Fiabilidad (50,5%) y Capacidad de respuesta (48,0%); y en los ítems de satisfacción; Humanística (55,2%), Tecnológica-Científica (54,1%) y Entorno (61,7%). Conclusiones existen relación estadística entre la Calidad de atención farmacéutica y el nivel Satisfacción al cliente, además, en la mayoría de los clientes menciona que asisten porque la atención farmacéutica es excelente y clientes muy satisfechos.

Valeriano y colaboradores², en su trabajo de investigación “Determinó la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía Imperial-Cañete, junio 2021. Los resultados muestran que la calidad de atención farmacéutica es favorable (72,5%), y el nivel de Satisfacción al Cliente se muestran insatisfechos (85.5%), en relación a las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica, en su mayoría recibe una calidad favorable a los ítems de las dimendioes; fiabilidad (52.4%), capacidad de respuesta (50.2%), y empatía (66.5%) y la Satisfacción al cliente están insatisfechos en los ítems de las dimensiones; Humanística (59.1%), Tecnológica-Científica (100%) y Entorno (68%). Concluye que la botica Sofía, presentan una calidad de Atención farmacéutica favorable y un nivel Satisfacción al cliente, insatisfecho por la insuficiente implementación de nueva tecnología.

García³, en su trabajo de investigación “Determinó la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de la botica INKAFARMA del

distrito de Barranco - Lima 2021”. La población y muestra estuvo conformada por 100 usuarios que acudieron a la botica INKAFARMA del distrito de Barranco – Lima 2021. Los resultados, presenta una calidad de atención buena 82% y el nivel de satisfacción 100%; además, una calidad de atención regular 18% y un nivel de satisfacción de satisfechos 100%. Se concluye que la calidad de atención es buena 82% y el nivel de satisfacción es satisfecho 100%.

Pardo y Tello⁶, en su investigación, determinó la relación que tiene entre la atención farmacéutica y el síndrome de Burnout del personal en el Grupo 14 Inkafarma 2021, menciona que la investigación favorece al personal para mejorar en los desalloro de sus actividades y perfeccionar los contextos para los usuarios. Los resultados de la investigación demostraron que el 29.1% tienen un nivel de medio y el 70.9% tienen un nivel de alto con relación al nivel de atención farmacéutica relación entre atención farmacéutica.

Nicho y Silva⁹, su investigación tuvo el de objetivo “Evaluó si influye la atención farmacéutica la automedicación de usuarios que acuden a Boticas & Pharmex, San Martín de Porres (octubre-diciembre) 2021. Los resultados muestran; consejería farmacéutica, 98.6% indican que fueron atendidos con empatía por el profesional Químico farmacéutico. La dispensación, 99.1% mencionaron que hay buena disponibilidad del medicamento. Seguimiento farmacoterapéutico, 72.8% mencionaron que si recibe información para prevenir problemas relacionados al medicamento. Automedicación, el 67.3% nunca guarda dinero para atención de salud, el 100% se automedica por no tener disponibilidad de tiempo para ir al médico.

Antecedentes internacionales

Caballero¹⁰.En su estudio sobre “Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, identifico los resultados; el 61% de no perciben el medicamento completo, el 50% de las personas atendidas no reciben un trato con amabilidad y empatía, el 13% no recibe datos precisos sobre el medicamento que se le entrego. Se logró la comparación en cuál de los hospitales en estudio tiene la mejor atención de calidad en el área de farmacia basados principalmente en las experiencias de los pacientes encuestados con este

servicio y el hospital en el que se presentan menos problemas. Concluye que el hospital Psicosocial José Dolores Fletes es el que tiene mejor resultados calidad en la atención recibida en el área de farmacia.

Gómez y Colaboradores¹¹, refiere que “La experiencia del farmacéutico se reorganiza hacia el patrón de atención centrado en el paciente, que garantice la calidad a los servicios sanitarios brindados. Se verifiquen componentes que se fundamentan en la evolución del profesional, en correspondencia con las problemáticas existentes y aspectos esenciales que orientan a la privación de ejecutar dicho modelo, en respuesta a la demanda del uso adecuado y seguro de los medicamentos. Se plantea al respecto las tendencias educacionales que ordenen modificaciones en la misión social en una profesión llamada a “Re profesionalizarse”, en función a la ocupación del farmacéutico en una educación de excelencia en la atención farmacéutica.

Toaquiza ¹². Refiere en su investigación sobre “Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. Conformada por una muestra de 125 usuarios externos. Se utilizó un cuestionario, formado por 20 ítems para expectativas (E) y 20 ítems para percepciones (P), con valoraciones tipo escala Likert, se adquiere el nivel de satisfacción de la diferencia entre E y P. Resultados: El 56% fue género femenino; el 55,2% nivel de instrucción secundario; el 50% de la población igual o mayor a 38 años, el 40% nivel satisfacción media y 33.5% en nivel insatisfacción baja. Las conclusiones; la satisfacción e insatisfacción baja y media fueron dominantes en el estudio, los umbrales entre las percepciones y expectativas limita una mala calidad de atención.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Atención farmacéutica

La atención farmacéutica está inmersa dentro de muchas actividades farmacéuticas, y se sitúan en actitudes, habilidades, validez ética, acuerdos y obligaciones lo que se refleja en el campo farmacéutico realizando actividades de promoción, prevención y recuperación de la salud de la población.¹³ La Atención

Farmacéutica es la colaboración del profesional farmacéutico en la asistencia al paciente; dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, con la finalidad de lograr buenos beneficios para la salud, seguridad de los paciente, la calidad de vida del paciente y una experiencia positiva de atención farmacéutica para el paciente en colaboración con el Médico y otros profesionales de la salud.¹⁴

A. Saludo

El saludo es un gesto de la vida rutinaria y profesional, señal de respeto hacia los demás.¹⁵ La sonrisa es el gesto de la amabilidad por excelencia parte esencial de un buen saludo.

El saludo establece contacto visual permanentemente, manteniendo una postura corporal adecuada, a una distancia apropiada (1 metro) decir la palabra "buenos días, ¿en qué lo puedo ayudar?"

B. Escuchar

Se trata de encajar con las personas, prestar atención a las necesidades y buscar la comprensión de cómo puedes ayudarlos a dar soluciones. Las opiniones y comentarios son muy importante para comprensión y así otorgar una buena la atención de los clientes.²⁴ Mantener una postura amable, comprometerse con las necesidades de cliente y estar siempre dispuesto a la prestación de las necesidades del paciente.¹⁶

C. Empatía

Es la capacidad de cualquier ser humano, donde tiende a poner en práctica el de "ponerse en el lugar del otro individuo con ayuda de la imaginación."¹⁷ Las características es tener facilidad de contacto, un buen nivel de comunicación, y la identificación necesidades y otros, es decir, el cliente desea ser tratado como si fuera único y mantener la confiabilidad y mantener la privacidad de las recomendaciones.^{4,17}

D. Seguridad

Es la habilidad de todas las personas que busca el objetivo de obtener la confianza y seguridad al momento de la atención que obtiene sea de calidad, con características como; la comunicación clara y sencilla, manejo de medicamentos, capacidad de desempeño profesional, suministrar cuidados seguros y respetar los derechos básicos de las personas, ser portavoz del paciente e interceder por él, destinar acciones de promoción, curación, rehabilitación y prevención de patologías.²

E. Confianza

Es la esperanza firme que se tiene de alguien o de algo. Para demostrar confianza muéstrate interesante (a todos nos gusta sentir que importamos), escucha (míralo a los ojos), explica (cómo hacer para solucionarlo) con palabras sencillas y adaptadas a su nivel educativo, **Sé sincero** (nunca mientas a un paciente).²

F. Capacidad de respuesta

Una estrategia de servicio al cliente eficiente, cumple con agrandar a los clientes con una experiencia excepcional y hacerlo en el menor tiempo posible. Es decir, es la capacidad de respuesta está vinculada al «tiempo» y a la solución «efectiva» que la empresa debe brindar a sus clientes.¹⁸

2.2.2. Conocimientos Farmacéuticos

Es la interacción profesional donde evalúa, investiga y aplica conocimientos específicos y desarrolla habilidades para aumentar la salud y/o calidad de vida de los pacientes proceso sanitario. También engloba a la promoción y prevención de enfermedades, la cultura sanitaria con la colaboración del resto de los profesionales de la salud y lograr los resultados que mejoren la calidad de vida de los pacientes.¹⁹

A. Formas farmacéuticas

Los medicamentos que se formulan tiene presentaciones diferentes lo que permite que tenga un correcto suministro. Las diferentes presentaciones se denominan formas farmacéuticas lo que facilita la administración de los medicamentos al organismo.²⁰

Sólidos: Sistemas dispersos cuyas composiciones dependen de características intrínsecas de uno o más principios activos sólidos discontinuos en una mezcla de sólidos (excipiente). Las formas farmacéuticas sólidos son: comprimidos, tabletas, cápsulas, píldoras, trociscos, polvos, granulados y liofilizados.²⁰

Líquidas: Mezclas uniformes en las que un sólido o un líquido está disuelto en otro líquido. Pueden ser soluciones acuosas o no acuosas (oleosas, etc.). Las formas farmacéuticas líquidas son: soluciones (gotas, jarabes, elixir, aguas aromáticas, ampollas, jarabes, pociones, emulsiones, suspensiones, colirios, lociones, tinturas y extractos fluidos).²⁰

Semisólidas: Se utilizan en la administración de medicamentos transdérmicos y tópicos. Las formas farmacéuticas semisólidas son: las pomadas, pastas, cremas o geles, ungüentos.²⁰

B. Acción farmacológica

Es la transformación de las funciones del organismo, en el sentido de elevar o disminuir donde ocurre procesos; la estimulación (aumenta las funciones del organismo), depresión (disminuye las funciones del organismo), irritación (donde ocurre una reacción inflamatoria y la exfoliación del tejido del organismo), reemplaza (sustituye un componente que falta en el organismo), antiinfecciosas: (fármacos que al ser introducidos al organismo son capaces de exterminar o disminuir los microorganismos que causan enfermedades, sin provocar efectos adversos en el hospedero).^{21,22}

C. Vía de administración

Es la vía de ingreso y el recorrido que se realiza para que el fármaco ingrese al organismo y logre llegar al sitio de acción terapéutica (conocidos como órganos dianas). Puede ser de acción local, en el mismo lugar de su aplicación o una acción sistémica luego de su absorción.^{20,21} Existen dos grupos de vías de suministro:

Indirectas: es el ingreso del medicamento a través piel o mucosas sin producir daño; vía oral, sublingual, ótica, ocular, vaginal, tópica, rectal.

Directas o parenterales: ingreso del fármaco a través de la piel o mucosa; intravenosa, intramuscular, subcutánea, intradérmica, epidural, intratecal, intraventricular, intraarterial, intraósea, intraarticular, intralinfática.

D. Dosis

Cantidad total de un medicamento el cual es administrado en una sola toma. Se expresa como dosis absoluta para medir la utilización del medicamento o dosis relativa. En este caso la dosis se expresa con relación a alguna característica del sujeto; peso corporal (mg/kg) y talla del paciente.²²

E. Reacciones adversas

Suceso indeseable o reacciones desfavorable que ha sucedido con el paciente, suele aparecer durante el tratamiento producto farmacéutico y existe la sospecha de que es causado por el medicamento.²²

F. Contraindicación

Indicación del peligro por presentar estados patológicos o fisiológicos por lo que no se debe emplear un medicamento, porque pone en riesgo su salud.²²

2.2.3. CONSULTA Y ASESORIA PROFESIONAL

Acto voluntario donde el profesional de la salud busca colaborar con el bienestar y la salud de paciente dando consejos de salud, recomendaciones que ayudaran a que el paciente pueda recuperar su estado y de la sociedad con cambios positivos para el sistema sanitario.²³

A. Productos equivalentes

Son medicamentos que cuentan con estándares de calidad igual que el producto original, tiene estudios de Bioequivalencia y/o Bio-extensión lo que hace que tenga el mismo efecto terapéutico que el medicamento original y a un costo más accesible.²³

B. Productos preventivos

Son productos orientados prevenir o evitar la aparición de una enfermedad u otros problemas de salud.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

Tabla N°01: Frecuencia de participantes según sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	41	41%
Masculino	59	59%
Total	100	

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

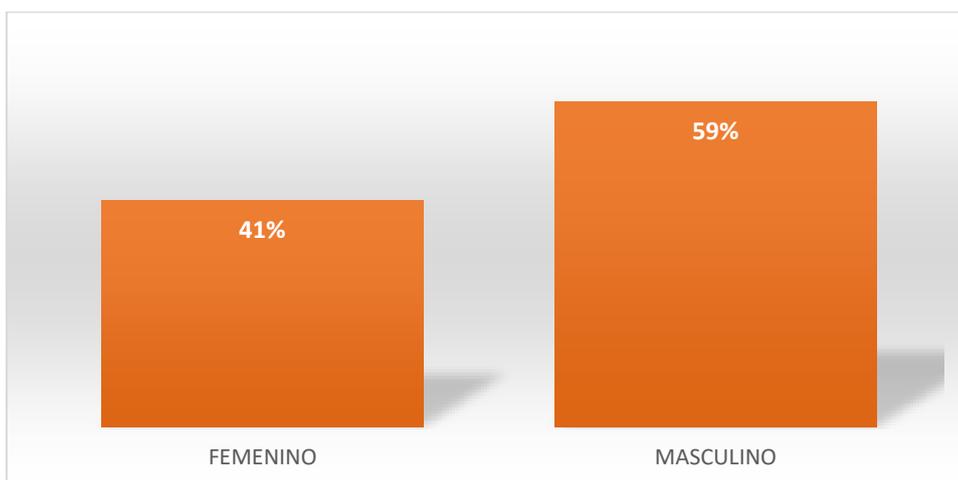


Figura N° 01: Distribución de participantes según sexo

La tabla N° 01 y figura N° muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados, sobre el porcentaje de participación según el sexo; 41% es Femenino y el 59% es masculina.

Tabla N° 02: Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
CALIDAD DE ATENCION	BUENO	47	47%

NIVEL DE SATISFACION	SATISFECHO	53	53%
	TOTAL	100	100%

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

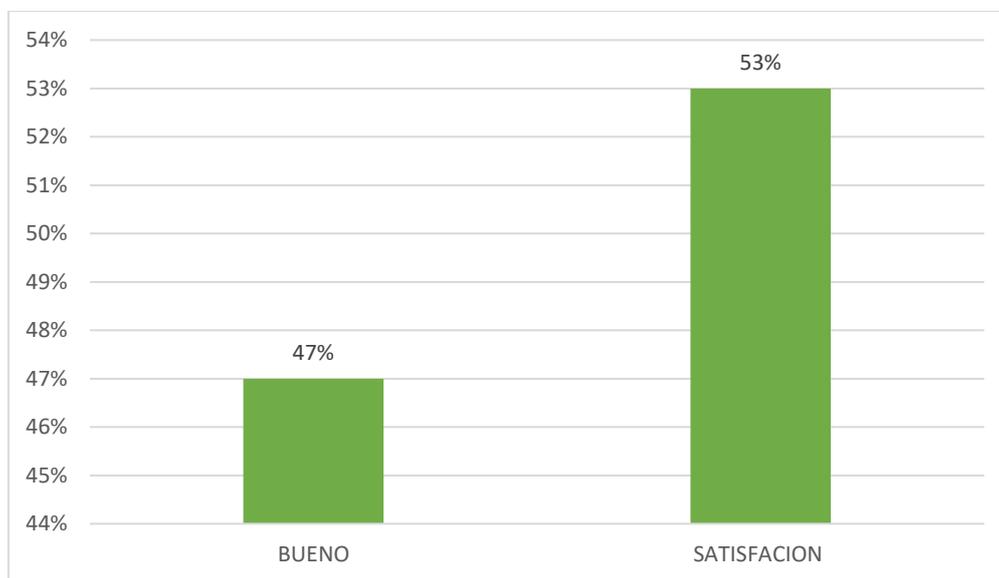


Figura N°02: Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022.

La tabla N° 02 y figura N°02, muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados, sobre la Calidad de atención farmacéutica; buena 47%, y nivel de satisfacción de los clientes es 53%

Tabla N°03: Fiabilidad en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	48%	48%
DEFICIENTE	1%	1%
REGULAR	41%	41%
EXCELENTE	10%	10%
TOTAL	100	

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

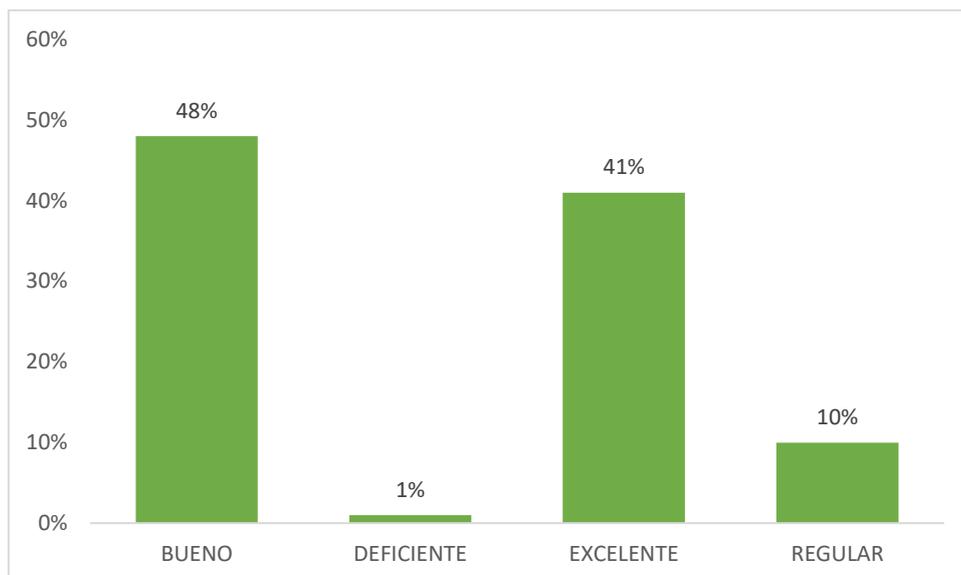


Figura N°03: Fiabilidad en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

La tabla 03 y figura N°03, muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados, la fiabilidad en la atención farmacéutica; Deficiente 1%, Regular 41%, Bueno 48 % y Excelente 10%.

Tabla N°.04: Capacidad de respuesta en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	47	47%
REGULAR	35	35%
EXCELENTE	18	18%
TOTAL	100	

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

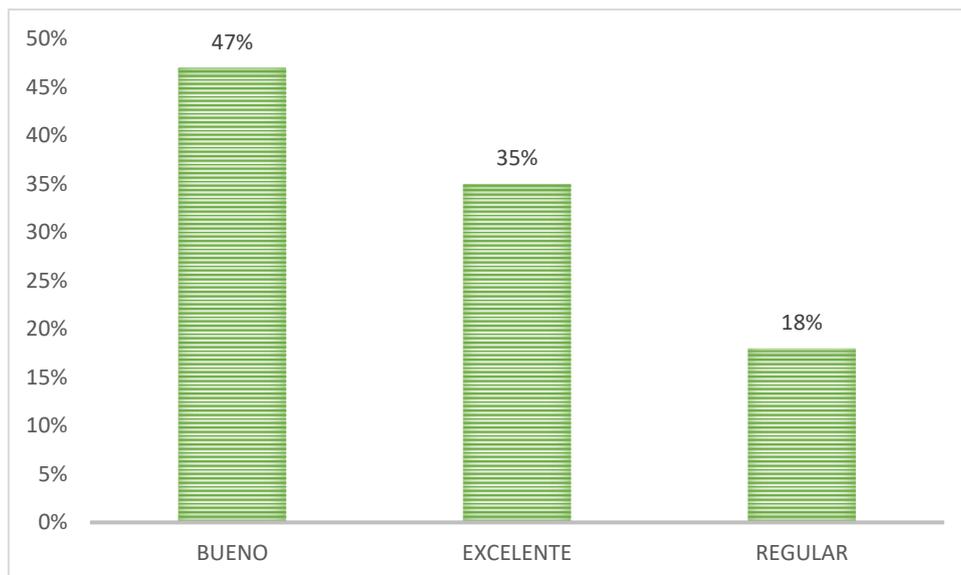


Figura N° 04: Capacidad de respuesta en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

La tabla 04 y figura 04, muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados, la capacidad de respuesta obtenida; Regular 18%, Bueno 47% y el 35% Excelente.

Tabla N°05: Seguridad en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	48	48%
REGULAR	28	28%
EXCELENTE	24	24%
TOTAL	100	

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

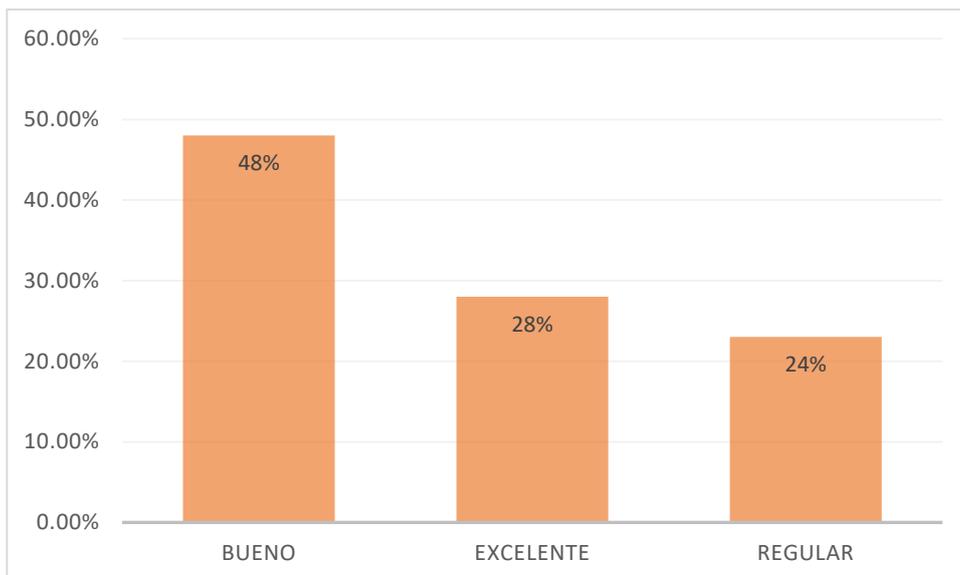


Figura N°05: Seguridad en la calidad de atención farmacéutica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

La tabla N°05 y figura N°05, muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados, la seguridad en la atención farmacéutica; Regular 28%, Bueno 48% y Excelente 24%.

Tabla N°06: Empatía en la calidad de atención farmacéutico de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	45	45%
REGULAR	26	26%
EXCELENTE	29	29%
TOTAL	100	

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

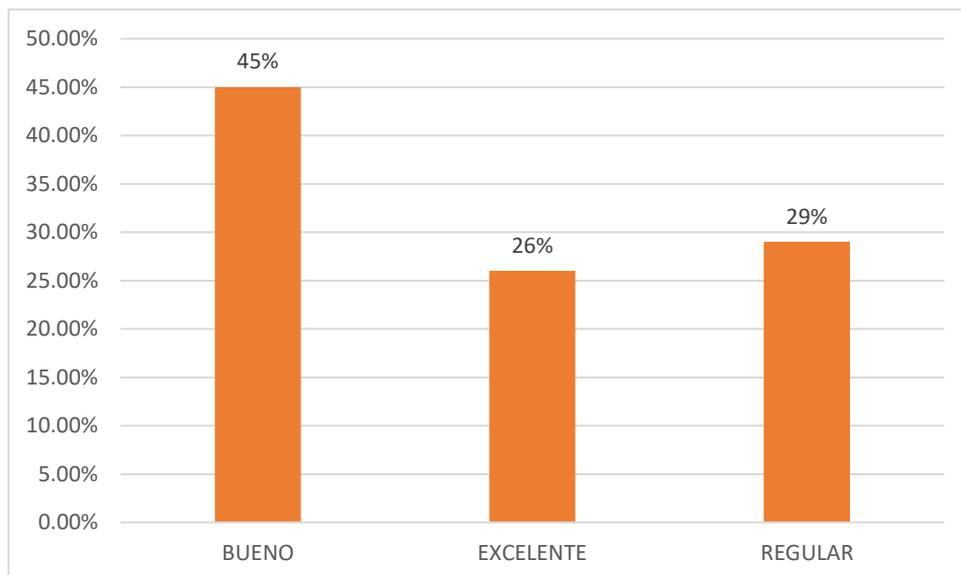


Figura N°06: Empatía en la calidad de atención farmacéutico de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

La tabla 06 y figura 06, muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados, la empatía en la calidad de atención farmacéutica; Regular 29%, Bueno 45% y Excelente 26%.

Tabla N°07: Satisfacción humanística en los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	28	28%
POCO SATISFECHO	20	20%
SATISFECHO	52	52%
TOTAL	100	

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

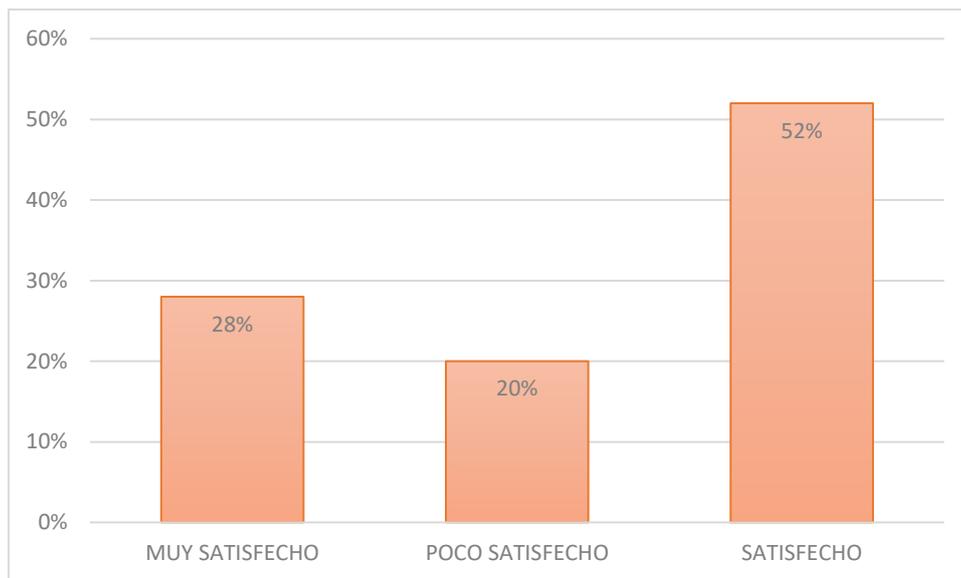


Figura N°07: Satisfacción humanística en los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

La tabla 07 y figura 07, muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados; Satisfacción Humanística de los Clientes; Poco Satisfecho 20%, Satisfecho 52%, Muy Satisfecho 28%.

Tabla N° .08: Satisfacción tecnológica – científica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	26	26%
POCO SATISFECHO	28	28%
SATISFECHO	46	46%
TOTAL	100	

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

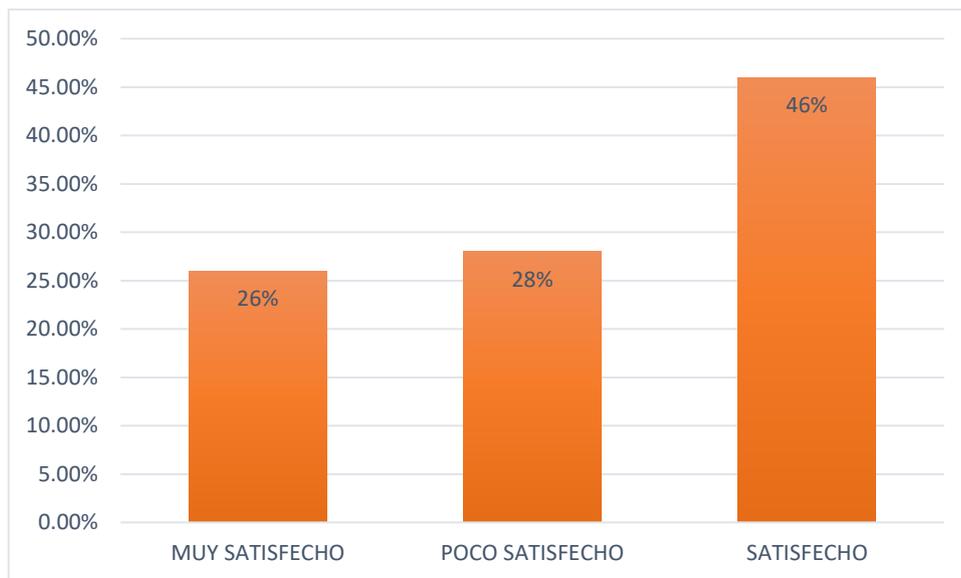


Figura N°08: Satisfacción tecnológica – científica de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

La tabla 08 y figura 08, muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados; Satisfacción Tecnológica - Científica; Poco Satisfecho 28%, Satisfecho 46% y Muy Satisfecho 26%.

Tabla N° 09: Satisfacción en cuanto al entorno de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	65	65%
POCO SATISFECHO	3	3%
SATISFECHO	32	32%
TOTAL	100	

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

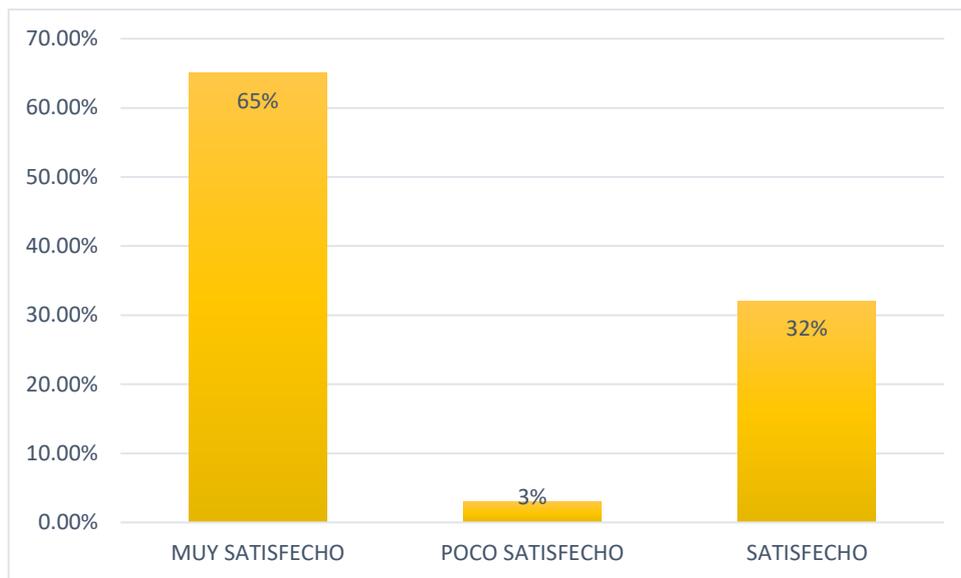


Figura N°09: Satisfacción en cuanto al entorno de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

La tabla 09 y figura 09, muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados; Satisfacción en cuanto al entorno; Poco Satisfecho 3%, Satisfecho 32% y Muy Excelente 65%

Tabla N°10: Relación entre Calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

		NIVEL DE SATISFACCIÓN		
			SATISFECHO	TOTAL
CALIDAD DE ATENCIÓN	BUENO	47	53	100%

Fuente: Cuestionario sobre calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022.

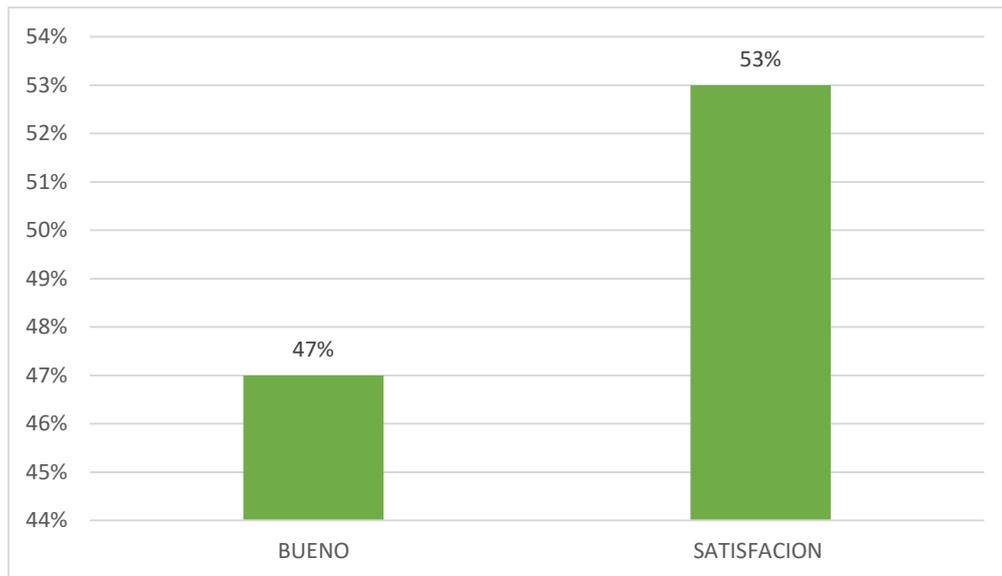


Figura N°10: Relación entre Calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo 2022

La tabla N°10 y figura N°10, muestran los resultados del instrumento aplicado a los 100 encuestados, con respecto a la relación entre la calidad de atención farmacéutica; buena 43% y el nivel de Satisfacción con 57%.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La Atención farmacéutica es la colaboración activa en la asistencia sanitaria al paciente, en la dispensación y cooperando los profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida de las personas. El objetivo de la investigación fue “Determinar la calidad de Atención Farmacéutica y Nivel de Satisfacción de los clientes de Boticas INKAFARMA, Huancayo 2022”, se utilizó un instrumento tipo encuesta que evalúa la calidad de atención y la satisfacción del cliente: fiabilidad (4 preguntas), capacidad de respuesta (4 preguntas), seguridad (4 preguntas), empatía (4 preguntas), humanística (4 preguntas), tecnológica-científica (5 preguntas), entorno (4 preguntas).

Los resultados obtenidos indica que la calidad de atención farmacéutica, es buena 47% y el nivel de satisfacción al cliente se muestran satisfecho 53% con la atención recibida.

Estos resultados coinciden con los resultados de Caruajulca y Vargas R¹, donde demostró que la calidad de atención farmacéutica es excelente 59,7% y la satisfacción al cliente muy satisfecho 59,2%. Los resultados obtenidos son menores a los resultados de García³, la calidad de atención es buena con 82% y el nivel de satisfacción se presentaron satisfechos en un 100%

Los resultados obtenidos coinciden con los resultados de Valeriano y colaboradores², demostró que la calidad de atención farmacéutica es favorable 72,5%, la Satisfacción al Cliente se muestran insatisfechos 85.5%.

Los resultados de la investigación realizada de las dimensiones de calidad de atención farmacéutica: en los ítems de fiabilidad (48%), capacidad de respuesta (47%), seguridad (48%) y empatía (45%). Los resultados obtenidos son parecidos con los resultados encontrados en el trabajo de investigación de Caruajulca y Vargas R¹, en relación a las dimensiones de la atención farmacéutica, en el ítem Seguridad (49,0%), Empatía (50,0%) y una calidad buena en las dimensiones de Fiabilidad (50,5%) y Capacidad de respuesta (48,0%).

Los resultados también coinciden con lo reportado por Valeriano y colaboradores², en relación a las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica, en su mayoría presenta una calidad favorable de los ítems; fiabilidad

(52.4%), capacidad de respuesta (50.2%), y una calidad es favorable en las dimensiones de empatía (66.5%). Los resultados son buenos a diferencia de los resultados encontrados en la investigación de Caballero¹⁰, el 50% de las personas no perciben un trato con amabilidad y empatía, el 13% indicaron no recibir información oportuna sobre el medicamento recibido.

El nivel de satisfacción del cliente, en los resultados obtenidos de los ítems; humanística (52%), Tecnológica- Científica (46%) y entorno (65%). Los resultados son similares encontrados en la investigación de Caruajulca y Vargas R¹, en la Satisfacción al cliente, muy satisfechos de los ítems; Humanística (55,2%), Tecnológica-Científica (54,1%) y Entorno (61,7%). Los resultados son parecidos encontrados en el trabajo de investigación de Toaquiza¹², el 40% nivel satisfacción media y 33.5% en nivel insatisfacción baja.

Los resultados encontrados coinciden con lo reportado por Valeriano y colaboradores², Satisfacción al cliente, refirieron estar insatisfechos en las dimensiones Humanística (59.1%), Tecnológica-Científica (100%) y Entorno (68%).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. La calidad de atención farmacéutica en los clientes que asisten a boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo; buena 47%, y nivel de satisfacción de los clientes es 53%.
2. Referente a la calidad de atención farmacéutica; se concluye que existe una fiabilidad de 48%, la capacidad de respuesta con 47%, la seguridad 48% y empatía con 45%.
3. Se concluye que el nivel de satisfacción de los clientes es; humanística 52%, Tecnológica- Científica 46% y entorno 65%.
4. Se concluye que existe relación entre la calidad de atención farmacéutica 47% y el nivel de satisfacción es de 53%

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos, se debe insistir en el personal de las oficinas farmacéuticas una atención de calidad, cumpliendo con las disposiciones sanitarias y buenas prácticas; para lograr la satisfacción del paciente y cumplir sus expectativas.
2. De acuerdo a los resultados, la calidad de atención farmacéutica cumpla con los estándares de prestación de servicios de salud; para lograr que la atención farmacéutica sea de calidad alta, siendo este muy importante para asegurar el buen uso de los medicamentos.
3. En cuanto a la satisfacción, se debe mantener el estado de satisfacción que experimentan los clientes al emplear los servicios de la oficina farmacéutica; para lograr que la calidad del servicio sea agradable y satisfactoria al haber cumplido con las expectativas.
4. Se concluye que, si existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención farmacéutica, se debe trabajar en nuevas estrategias para que la calidad y satisfacción cumplan y superen los resultados obtenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Caruajulca R. Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Roció, San Juan de Lurigancho, 2020. [Tesis para optar el título Profesional de Químico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021. [Acceso 09 de febrero 2022]. Disponible en: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:6UmZW0g0BD8J:scholar.google.com/+Nivel+de+atenci%C3%B3n+farmac%C3%A9utica+evaluada+por+los+clientes+de+una+botica&hl=es&as_sdt=0,5
2. Valeriano L, et al. Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofía, Imperial Cañete, Junio–2021. [Tesis para optar el título Profesional de Químico]. Lima. Universidad María Auxiliadora, 2022. [Acceso 09 de febrero 2022]. Disponible en: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:3067AzIWpbsJ:scholar.google.com/+2.%09Valeriano+L,+et+al.+Calidad+de+Atenci%C3%B3n+Farmac%C3%A9utica+y+Satisfacci%C3%B3n+del+Cliente+en+la+Botica+Sof%C3%ADa,+Imperial+Ca%C3%B1ete,+Junio%202021&hl=es&as_sdt=0,5
3. García G. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma-Barranco. 2021. [Tesis Doctoral]. Lima. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. 2021. [Acceso 09 de febrero 2022]. Disponible en: http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:pTqjFZNMPOJ:scholar.google.com/+Nivel+de+atenci%C3%B3n+farmac%C3%A9utica++de+una+botica&hl=es&as_sdt=0,5
4. Botero, M. Peña, M. Calidad en el servicio: el cliente incógnito. Suma Psicológica, vol. 13, núm. 2, septiembre, 2006, pp. 217-228. Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia. 2006. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134216870007.pdf>.
5. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. [Internet]. 2020 [citado 2022 Julio 19] ; 61(1): 9-13. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942020000100002&lng=es.

6. Pardo, J. Tello, L. Relación entre atención farmacéutica y el Síndrome de Burnout en el grupo 14 Inkafarma 2021. [Tesis para optar el título Profesional de Químico]. Huancayo. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt 2021. [Acceso 10 de febrero 2022]. Disponible en:
http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:pTqjFZNJMPQJ:scholar.google.com/+Nivel+de+atenci%C3%B3n+farmac%C3%A9utica++de+una+botica&hl=es&as_sdt=0,5
7. Faus, M. Atención farmacéutica como respuesta a una necesidad social Dpto. Bioquímica y Biología Molecular. Facultad de Farmacia. Granada. Universidad de Granada. 2000.
8. Ministerio de Salud. Decreto Supremo N°014-2011-SA. [Sitio web] 2011 [citado 20 mayo 2022]. Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272179/243288_14_-_DS_N_C2_B0_014-2011-SA.pdf20190110-18386-1g9v4p5.pdf
9. Nicho, S. Silva, E. Atención farmacéutica y automedicación en usuarios que acuden a Boticas & Pharmex del distrito de San Martín de Porres (octubre-diciembre) 2021.Lima .Universidad inca Garcilaso de la vega . 2022. [Acceso 09 de febrero 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6168>
10. Caballero J. et al. Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, septiembre – noviembre 2016 [Tesis de Licenciado en Química – Farmacéutica]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017.
11. Gómez A, et al. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Rev. Médica Multimed. 2017.
12. Toaquiza NC. Nivel de satisfacción del usuario externo en la Farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel [tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2016.
13. Gómez, F. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la atención farmacéutica en las boticas de la Diris Lima Sur, 2021. [Tesis para Maestría]. Lima. Universidad Cesar Vallejo, 2022. [Acceso 12 de febrero 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80009>

14. Córdova, V. et al. Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, (mayo-junio 2021). [Tesis para optar el título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima. Universidad María Auxiliadora, 2021. [Acceso 12 de febrero 2022]. Disponible en: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:-tkravqftn4j:scholar.google.com/+nivel+de+calidad+de+atenci%3%93n+y+satisfacci%3%93n+de+los+usuarios+de+la+cadena+de+boticas+mifarma+del+distrito+de+san+juan+de+miraflores,+mayo+-+junio+2021&hl=es&as_sdt=0,5
15. 123emprende. La importancia de saludar correctamente. [Internet]. Publicado el 10 de mayo 2021. Disponible en: <https://123emprende.com/blog/la-importancia-de-saludar-correctamente/>
16. Douglas da Silva. 5 técnicas para escuchar al cliente y ganarse su confianza. Artículo. Blog de Zendesk, Web Content & SEO Associate, LATAM. [Internet]. Publicado 22 marzo 2022 disponible en : <https://www.zendesk.com.mx/blog/tecnicas-escuchar-cliente/#:~:text=Escuchar%20a%20los%20clientes%20se,ayudarlos%20a%20lograr%20sus%20objetivos.&text=Las%20opiniones%20y%20comentarios%20de,muy%20importantes%20para%20tu%20negocio.>
17. Arenas, C. Jaramillo, N. Concepciones de la empatía a nivel general, psicológico y a partir de sus instrumentos de medición. Revista electrónica psyconex. Psicología, psicoanálisis y conexiones. Vol.9. N°15.2017.issn.2145-437x. Departamento de psicología. Medellín Colombia. Disponible en: <file:///C:/Users/plaza%20vea/Downloads/330991-Texto%20del%20articulo-139805-2-10-20210413.pdf>
18. Polo D. ¿Qué es la capacidad de respuesta en el servicio al cliente?. Revista gestionar *facil*. [Internet]. Publicado el 11 de agosto del 2020. Disponible en: <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-capacidad-de-respuesta-en-el-servicio-al-cliente/>
19. Rincón A, Goncalves E, Andrade B. Atención farmacéutica comunitaria y su impacto en la percepción sobre el profesional farmacéutico en 03 Parroquias del municipio Libertador del estado Mérida. INHRR [Internet]. 2012 [citado 2022 Jul 19] ; 43(2): 20-26. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772012000200004&lng=es

20. Pabón, Y. González, LK. Formas farmacéuticas. (Documento de docencia N° 12). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia, 2017. Doi: <https://doi.org/10.16925/greylit.2110>
21. Girona L. Juárez J. Lalueza P. Interacciones farmacológicas: un reto profesional. Farmacia Hospitalaria. [Internet]. 2014 Junio [citado 19 Julio 2022]. 151-153. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-63432014000300001&lng=es. <https://dx.doi.org/10.7399/FH.2014.38.3.7494>.
22. Katún G. Fundamentos de farmacología en Terapéutica. Farmacología Básica y Clínica (2002). 8ª Edición. Manual Moderno. Goodman and Gilman. Las Bases Farmacológicas de la Terapéutica. Editores Laurence L. Brunton., Jhon S. Lazo. Keith L. Parker. Ed. 11a. Editorial. McGraw- Hill, 2006.
23. Digemid. Diccionario del catálogo sectorial de productos farmacéuticos. [Internet]. Publicado diciembre 2014. Disponible en: https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Catalogacion/DIGEMID/Productos_Farmacuticos/Diccionarios/D_Via_Administracion.pdf
24. Digemid. Glosario. [Internet]. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/101_al_105_07.pdf
25. Farmacias Peruanas. Universidad Corporativa. [Internet]. Disponible en: <https://youtu.be/LTfvR0hmnLo>
26. Chávez, C. et al. Incremento de la satisfacción laboral en la fuerza de ventas de retail farmacéutico. [Tesis para optar maestría]. Lima. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas 2019. [Acceso 12 de febrero 2022]. Disponible en : https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:AeelwZdBkKsJ:scholar.google.com/+cliente+incognito+en+cadenas+de+farmacias+&hl=es&as_sdt=0,5
27. Castañeda C. Calidad en el sector retail farmacéutico en la ciudad de Lima. [Tesis Doctoral]. Lima Pontificia Universidad Católica del Perú, 2019. [Acceso 12 de febrero 2022]. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/e882dc53a698a77dd79887c185281a7b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
28. Quispe, D. El cliente incognito: una aproximación teórica a su definición como una herramienta para mejorar la calidad de servicio. [Tesis para optar el grado de bachiller] Juliaca. Universidad Peruana Unión, 2020. [Acceso 12 de febrero 2022]. Disponible en:

https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:MuByKNhnmN4J:scholar.google.com/+cliente+inc%C3%B3gnito+calidad+en+el+servicio&hl=es&as_sdt=0,5

29. Peña, F. Nivel de satisfacción del usuario que se atiende en la oficina de aseguramiento y prestaciones económicas de EsSalud, 2019. [Tesis para optar el título]. La Libertad, 2021. [Acceso 12 de febrero 2022]. Disponible en: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:Z3cG49SUY04J:scholar.google.com/+clientes+incognitos+en+oficina+faramaceuticas+de+espa%C3%B1a+&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018
30. Peña, Julio, Santos, P. Metodología del cliente misterioso y la calidad del servicio en las cadenas farmacéuticas de la ciudad de Tumbes. [Tesis para optar el título de Licenciado]. Universidad Nacional de Tumbes, 2017. [Acceso 12 de febrero 2022]. Disponible en : http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:ZWtHP2Bd1_4J:scholar.google.com/+Metodologia+del+cliente+misterioso+y+la+calidad+del+servicio+en+las+cadenas+farmac%C3%A9uticas+de+la+CuidaddeTumbes-2017&hl=es&as_sdt=0,5
31. Burga, S. Condori, N. Determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de atención del personal de la botica Mifarma en la atención farmacéutica, Lima 2020–2021. [Acceso 12 de febrero 2022].
32. Gómez, A. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Artículo. Vol. 16, No. 2 (2012) > Multimed 2012; 16(2) Abril-junio. Filial de Ciencias Médicas Bayamo. Bayamo. Granma, Cuba, 2017.
33. Román B. Atención farmacéutica: Dispensación en la farmacia comunitaria desde la farmacovigilancia. Depto. de Medicina Preventiva y Salud Pública, Ciencias de Alimentación ,Toxicología y Medicina Legal. [Tesis doctoral]. Universidad de Valencia Facultad de Farmacia, 2015.
34. Guiamet, J. "El cliente siempre tiene la razón": procesos de construcción de subjetividad en trabajadores jóvenes de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario. [online]. a, 2012, n.19. Argentina. Universidad Nacional de Santiago del Estero. [citado 2022-07-19]. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1514-68712012000200022&script=sci_abstract&tlng=en

ANEXOS

INSTRUMENTO DE RECOLECIÓN DE DATOS

CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE BOTICAS INKAFARMA DE LA CIUDAD DE HUANCAYO 2022

Valoración calidad de atención farmacéutica

	1	2	3	4
Fiabilidad				
1. Desde que ingresa y sale del establecimiento ¿La calidad de atención fue adecuada en el servicio recibido?				
2. Al momento de la atención ¿lo escucha con atención ante sus consultas?				
3. Cuando le entregan el producto ¿Tiene las condiciones adecuadas?				
4. ¿La atención que recibió fue sin discriminación o alguna diferencia sobre otros pacientes?				
Capacidad de respuesta				
1. ¿La atención es eficaz y rápida según la orden de llegada?				
2. ¿Lo ayuda respondiendo sus consultas?				
3. En cuanto a la ausencia del producto que requiere ¿le ofrecen otros productos oportunamente?				
4. En el momento que lo escucha atentamente ¿la postura que mantiene es adecuada, sin ausentarse?				
Seguridad				
1. Al momento de la atención ¿el personal que lo atendió le inspira confianza por su uniformidad?				
2. ¿Brinda el tiempo necesario para responder sus consultas?				
3. ¿Es tolerante respetando sus consultas ?				
4. ¿Se siente seguro y confiando en el servicio que recibió al realizar los pedidos de sus productos?				
Empatía				
1. ¿El trato fue con amabilidad y respeto?				
2. ¿Escucha y responde las consultas que tenía?				
3. ¿Es clara y sencillo la información brindada en la atención para mejorar su salud?				
4. ¿Demuestra preocupación por su salud?				

Valor de medición	
1	Deficiente
2	Regular
3	Bueno
4	Excelente

Valoración del nivel de satisfacción

	1	2	3	4
Humanística				
1. ¿En todo momento demuestra cortesía y amabilidad?				
2. ¿Respeto la confidencialidad y discreción en cuanto a la necesidad de adquirir un producto?				
3. Tiene presentación corporal adecuada y uniformidad adecuada.				
4. El personal que lo atendió se expresó con claridad lo que le hizo entender la información.				
Tecnológica – científica				
1. ¿Se realizó una correcta dispensación de los productos que necesita?				
2. ¿Le brinda la información necesaria detallada de la receta médica(dosis, administración y tiempo de tratamiento)?				
3. El momento de la atención ¿demuestra conocimiento y dominio , respecto a la medicación que esté utilizando?				
4. ¿Ofrece productos preventivos o alternativos para mejorar su salud?				
5. Si no encuentra lo que busca ¿le ofrecen productos Equivalentes al producto que necesita?				
Entorno				
1. Mantienen orden y limpieza				
2. ¿La Iluminación y ventilación es adecuada?				
3. ¿La ubicación de las señalizaciones es visible de dentro del establecimiento, para mayor seguridad?				
4. ¿ Ud. considera que tiene el abastecimiento y disponibilidad de los productos necesario para abastecer a los clientes?				

VALOR DE MEDICIÓN	
1	No satisfecho
2	Poco satisfecho
3	Satisfecho
4	Muy satisfecho

ANEXOS 1

Encuestando a clientes sobre la calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de boticas INKAFARMA

Fotografía 1



Aplicación del instrumento de evaluación

Fotografía 2



Aplicación del instrumento de evaluación

Fotografía 3



Aplicación del instrumento de evaluación

Fotografía 4



Aplicación del instrumento de evaluación.