

SATISFACCIÓN PERCEBIDA DEL SERVICIO DE FARMACIAS COMUNITARIAS INDEPENDIENTES DE LA CIUDAD DE SUCRE

PERCEIVED SATISFACTION OF THE INDEPENDENT COMMUNITY PHARMACY SERVICE OF
THE CITY OF SUCRE

CHOQUE C. Elizabeth¹, PEÑARANDA O. Ruth¹, SIVILA G. Yhobana¹, VARGAS V. Jhulisa¹

¹ *Universidad Mayor Real Y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Facultad de Ciencias Químico Farmacéuticas, Bioquímicas y Biológicas, Carrera de Química Farmacéutica.
<https://orcid.org/0000-0001-5253-7430>
elizabethchoquec@gmail.com
Sucre, Bolivia*

Recibido en 9 de agosto de 2019
Aceptado en 25 de agosto de 2019



Resumen

El objetivo del presente trabajo fue determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019. Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional, transversal realizado en 53 farmacias, distribuidos en los diferentes distritos de la ciudad de Sucre, realizándose la entrevista a 1 cliente interno por farmacia y 108 clientes externos mayores de 18 años. Entre los resultados se tiene que la mayoría de los clientes externos son del sexo femenino (61,11%), así como la mayoría señala que es buena la localización y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal farmacéutico (56,48%), sin embargo califican de regular la sala de espera (43,52%). La percepción de los clientes internos sobre la sala de espera es Buena en 41,51%, así como en la información que Brinda al cliente externo (49,06%). En conclusión se puede señalar que los clientes externos se sienten satisfechos por la atención recibida y los clientes internos de la misma manera.

Palabras clave: Satisfacción, Cliente Interno, Cliente Externo, Farmacia, Comunidad, Sucre.

Abstract

The objective of this work was to determine the degree of perceived satisfaction of the internal and external customer of the private community pharmacies of the City of Sucre 2019. It is a quantitative, correlational, cross-sectional study conducted in 53 pharmacies, distributed in the different districts of the city of Sucre, conducting the interview with 1 internal customer per pharmacy and 108 external clients over 18 years. Among the results is that most of the external clients are female (61.11%), as well as the majority indicates that the location and ease of access to the pharmacy (53.7%), the opening hours are good attention (59.26%), the treatment and friendliness of the pharmaceutical staff (56.48%), however they qualify to regulate the waiting room (43.52%). The perception of internal customers about the waiting room is good at 41.51%, as well as the information provided to the external customer (49.06%). In conclusion, it can be noted that external clients are satisfied with the attention received and internal clients in the same way.

Keywords: Satisfaction, Internal Client, External Client, Pharmacy, Community, Sucre.

Introducción

La calidad de la atención sanitaria ha sido siempre una preocupación y un reto de los profesionales farmacéuticos e instituciones sanitarias, así como un aspecto muy respetado por los ciudadanos.

Existen distintos modelos que permiten gestionar la calidad asistencial a través de certificaciones y todos ellos tienen como objetivo común la mejora continua, diferenciándose en la metodología con la que se llevan a cabo las distintas evaluaciones. En concreto, la norma internacional ISO ha sido el Sistema de Gestión de la Calidad elegido por el Servicio de Salud de Castilla La Mancha (SESCAM) para su implantación en algunos de los servicios hospitalarios pertenecientes al sistema sanitario autonómico: Laboratorios (Análisis Clínicos, Hematología y Microbiología), Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear, a los cuales en 2014 se les han sumado los Servicios de Farmacia (SF).

La Norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque destinado para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos e indica que deben determinarse métodos para realizar dicho seguimiento. Por ello, con motivo de su implantación en el Servicio de Farmacia y siguiendo el punto. De la misma, se diseñaron dos encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes, tanto internos (facultativos especialistas de área (FEA)) como externos: pacientes de la Consulta de Atención Farmacéutica de Pacientes Externos (CAFPE).

Entre algunos estudios, la investigación "Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia (SF): medición, análisis y mejora", realizada en un hospital de segundo nivel en Cuenca - España en el año 2015, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción del cliente interno (facultativos especialistas de área

(FEA)) y del cliente externo (pacientes) de un Servicio de Farmacia (SF) e identificar oportunidades de mejora, de acuerdo con la norma ISO 9001:2008¹.

Encontraron un nivel bajo de satisfacción porque no brindan un servicio con prontitud por la existencia de desorganización por parte de la empresa y el personal no siempre está dispuesto a ayudar en todo lo que necesita el cliente ya que no siempre cuenta con las condiciones para asistir de la mejor manera a los usuarios lo que conlleva tener una baja experiencia de compra. En cuanto a seguridad: Nivel bajo debido a las diversas irregularidades en relación a los aumentos de precios desmedidos falta de cortesía y dinamismo en los trabajadores; Sobre empatía: Nivel bajo porque no cuentan con charlas motivacionales y herramientas que ayuden a mejorar su calidad de atención, no se preocupan de brindar una atención personalizada de calidad, sino que solamente de vender los productos de las farmacias; finalmente, bienes tangibles: existe una percepción media dado a que la apariencia de las instalaciones físicas y equipos son atractivos y modernos de acuerdo a la tecnología existente hoy en día pero muchas veces los materiales de comunicación, que son fundamentales para la entrega de información no siempre está actualizada y tampoco funciona de manera correcta; además, existe una gran dificultad en lo que es la infraestructura especialmente para las personas que son mayores de edad, embarazadas y personas con capacidades diferentes, en lo referente al reducido dentro de las farmacias, junto con los largos minutos de espera.

La investigación "Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio"² fue realizado en el año 2010 en Venezuela, con el

objetivo de comparar la calidad de servicio de las farmacias con enfoque tradicional y de autoservicio del municipio de Maracaibo¹. De acuerdo a 12 la percepción de la calidad de servicio de los clientes, las farmacias tradicionales obtuvieron rangos enmarcados desde la baja calidad de servicio hasta la buena calidad; asimismo, las farmacias de autoservicio se encontraron en los rangos de buena hasta alta calidad de servicio, mientras que en las farmacias de autoservicio, fueron consideradas como establecimientos que brindan una alta calidad de servicio al cliente.

El nivel de satisfacción por condición del encuestado (usuarios y acompañantes) son similares; mientras que existe mayores niveles de satisfacción en el usuario de sexo femenino, usuario continuador y usuario de estudios Superior Técnico; Perciben un nivel satisfactorio de la atención en las dimensiones de fiabilidad y seguridad; Perciben un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

La investigación "Satisfacción del Cliente en la Atención del Servicio de Farmacia en la Clínica Internacional Sede San Borja 2013"³, fue realizada en Lima, Perú con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción del usuario en la atención del Servicio de Farmacia de la clínica en estudio.

Situación problemática

- ❖ Las personas que desisten de comprar un producto o servicio, declinan su decisión de compra debido a fallas de información o de atención cuando se interrelacionan con las personas encargadas de atender y motivar a los clientes/pacientes.
- ❖ Los servicios de las farmacias comunitarias son primordiales sin embargo hay muchas deficiencias por parte del personal farmacéutico para brindar un excelente servicio de calidad, como atención oportuna, personalizada y confiable; en este sentido surge la necesidad de conocer la relación de la calidad en el servicio de atención a los clientes.
- ❖ Trato inadecuado al cliente, por ello el cliente no vuelve a comprar en la misma farmacia sino opta por la competencia. Es decir, la mayoría de las personas da enorme importancia al proceso de atención que se le brinda, siendo más frecuente el abandono del cliente por esta causa, que por defectos en el producto o servicio en sí.
- ❖ Deficiencia en la atención competente, rápida y eficiente, de esta manera es imposible lograr un efecto positivo en la fidelización de los clientes.
- ❖ Los propietarios, Regentes o dispensadores de las farmacias comunitarias presentan deficiencias en cuanto a calidad del servicio al cliente, en factores como los elementos tangibles, en cuanto a tecnología que se refiere, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, por las demoras que presentan, entre otros. Es decir, existe una falta de preocupación por parte de los propietarios para brindar un mejor servicio a los clientes/pacientes, de tal forma que estos se puedan convertir en cliente fidelizados.

Hoy en día se vive una época en donde las farmacias comunitarias independientes se encuentran en una continua lucha por estar siempre un paso más allá que la competencia. Cada farmacia se preocupa en conocer a sus clientes y es en esto en donde radica el éxito o el fracaso de las farmacias. Cada una de ellas hace lo posible por conocer sus actitudes preferencias para procurar mantenerlos

satisfechos, de lo contrario quebrarían. Es por ello que se plantea el problema ¿Cuál es el grado de satisfacción de los clientes interno y externo de las farmacias comunitarias independientes de la Ciudad de Sucre 2019? Por tanto, el objetivo del presente trabajo fue determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los servicios prestados y poder así proporcionar una mayor calidad asistencial.

La razón de abordar este tema es para describir y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en Farmacias Comunitarias Independientes de la Ciudad de Sucre, teniendo en cuenta que muchos de ellos provienen de establecimientos de salud que no cuentan con servicios de farmacia, con los medicamentos recetados o son referidos por terceros. Los resultados servirán para mejorar la calidad de atención de los clientes/pacientes, conocer sus exigencias y necesidades que permitan su alta satisfacción, ya que los usuarios son la razón de existir de las empresas como son las Farmacias Comunitarias Independientes. Esto deberá darse por la toma de decisiones de los responsables de la gestión de estos Establecimientos para solucionar la problemática o deficiencias observadas. Ya que por la alta demanda de los usuarios habitantes de esta Ciudad muchas veces el Regente Farmacéutico no puede individualizar a cada paciente y su problema de salud, Cuando un cliente entra en la farmacia, le gusta ser reconocido y saludado por su nombre y que se le aconseje teniendo en cuenta su historial de medicación y problemas de salud o preferencias personales.

El farmacéutico hará bien, por tanto, en preocuparse por cultivar y estrechar una relación larga en el tiempo basada en la confianza y que arroje buenos frutos de satisfacción para el cliente/ paciente y por lo tanto conseguir su fidelización, es más sencillo retener a un cliente que captar a otro nuevo. La publicación de los resultados es importante porque permitirá sensibilizar a los trabajadores de las Farmacias Comunitarias, entre ellas egresados y profesionales de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, a fortalecer sus competencias para brindar un mejor servicio y elevar la satisfacción de los usuarios.

En las farmacias comunitarias que es donde se tiene contacto directo con el cliente es importante establecer protocolos de atención al cliente con el fin de poder brindar la mejor calidad de servicio posible a través de un trato amable, rápido y eficiente, de esta manera sería posible, incluso, de lograr una fidelización de los clientes.

Método

Tipo de investigación

El presente del trabajo de investigación y dada las características del mismo es de tipo cuantitativo correlacional sincrónico, de corte transversal.

Población

La población de manera resumida se define de acuerdo a los siguientes parámetros

- Elemento: hombre /mujer
- Unidad de muestra: Cliente interno (farmacéuticos o responsables de atención de la farmacias comunitarias privadas); Clientes externos (pacientes u otros compradores atendidos en las farmacias durante el tiempo de investigación)

- Extensión: área urbana de la ciudad de Sucre
- Tiempo: gestión 2019

Tabla 1 Total de Individuos en los cinco Distritos Urbanos

DISTRITOS	POBLACIÓN (INE 2012)
Distrito 1	30800
Distrito 2	73342
Distrito 3	40750
Distrito 4	21800
Distrito 5	22800
TOTAL	189492

Fuente: SEDES Chuquisaca, proyección en base a datos de INE Censo 2012

Para la investigación se tomó en cuenta a la población mayor de 18 años de los 5 distritos de la Ciudad de Sucre

Tamaño de la muestra

El cálculo del tamaño de la muestra de farmacias comunitarias comerciales establecidas en la Ciudad de Sucre se realizó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

N = tamaño de población = 247

Z = nivel de confianza = 95% = 1,96

e = precisión o error = 10%

p = variabilidad positiva = 50%

q = variabilidad negativa = 50%

n = tamaño de la muestra = 53,10

El estudio se realizó en un total de 53 farmacias de la Ciudad de Sucre 13 en el distrito 1 donde la densidad de establecimientos es mayor y 10 en cada uno de los siguientes 4 distritos.

En cada farmacia, se entrevistó al profesional farmacéutico regente o responsable de las farmacias seleccionadas para el estudio y a todos los clientes que acepten responder la entrevista durante el lapso de 30 minutos en cada farmacia, así, finalmente la muestra resultó definida en un total de 108 habitantes adultos de la ciudad.

Técnica de muestreo

La selección de la muestra fue por muestreo probabilístico, la selección de farmacias para el estudio se realizó a través de un método simple con una lista de números aleatorios sin reemplazo, la cantidad final de farmacias estuvo determinada por el cálculo estadístico de muestra y la aceptación de los profesionales por participar en el estudio y la cantidad final de clientes entrevistados, estuvo determinada por el flujo durante el tiempo de estada de los investigadores en oficina farmacéutica.

Criterios de inclusión

- Farmacias Comunitarias Independientes
- Personas que acuden adquirir medicamentos a las Farmacias Comunitarias
- Edad entre 18 a 62 años.
- Aceptación por participar del estudio.

Criterios de exclusión

- Farmacias de cadena
- Propietarios no farmacéuticos
- Niños
- Personas con alteraciones emocionales o físicas claramente manifiestas

Técnicas e instrumento de investigación

La extracción de la información a clientes internos y externos de las farmacias comunitarias comerciales de la ciudad de Sucre, se realizó mediante la técnica de la entrevista. Los instrumentos utilizados para la

colecta y registro de la información fueron los cuestionarios

Plan de análisis de los resultados

Una vez recogida toda la información, ésta fue clasificada y sistematizada en una base de datos en el programa SPSS V.23 que permitió el cálculo de estadísticos de descripción y decorrelaciones.

Resultados

En cuanto a las características de los usuarios externos de las farmacias comunitarias de

Sucre, se puede señalar que la edad de los clientes externos entrevistados en las farmacias oscila entre 19 y 56 años, siendo la media de 32,99 años y la moda de 32 años de edad, la mayor parte de los clientes se ubica entre los dos primeros cuartiles, vale decir entre 19 y 40 años, esta distribución se repite en proporciones similares entre los habitantes de los 5 distritos (Tabla 2). En cuanto al género, el 61,11% de los clientes abordados fueron mujeres y el restante 38,89% varones (Tabla 3).

Tabla 2. Clientes externos de farmacias comunitarias comerciales según edad. Sucre, 2019.

Edad	Distrito 1		Distrito 2		Distrito 3		Distrito 4		Distrito 5		TOTAL	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	Hi
19-29 años	9	32,14	10	37,04	6	50,00	12	70,59	8	33,33	45	41,67
30-40 años	12	42,86	9	33,33	4	33,33	5	29,41	12	50,00	42	38,89
41-51 años	5	17,86	7	25,93	2	16,67	0	0,00	2	8,33	16	14,81
52-62 años	2	7,14	1	3,70	0	0,00	0	0,00	2	8,33	5	4,63
TOTAL	28	100,00	27	100,00	12	100,00	17	100,00	24	100,00	108	100,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Clientes externos de farmacias comunitarias comerciales según género. Sucre, 2019.

Género	Distrito 1		Distrito 2		Distrito 3		Distrito 4		Distrito 5		TOTAL	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Masculino	10	35,71	14	51,85	2	16,67	7	41,18	9	37,50	42	38,89
Femenino	18	64,29	13	48,15	10	83,33	10	58,82	15	62,50	66	61,11
	28	100,00	27	100,00	12	100,00	17	100,00	24	100,00	108	100,00

Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere a los criterios de los clientes externos en relación con indicadores básicos de satisfacción en el servicio prestado por farmacias comunitarias de la ciudad de Sucre temenos que más de la mitad de los clientes (53,7%) indica que la localización y facilidad de acceso de la farmacia comunitaria donde fueron entrevistados es buena, seguida esta opinión de 28,7% de los entrevistados que indica que es muy buena, en tanto que solo el 16,67% la califica como regular (Tabla 4).

En cuanto a si la farmacia cuenta con un lugar apropiado para la espera mientras se atiende a otros clientes, 31,48% de los clientes indica que no existe y si hay es muy malo o malo, en tanto que 43,52% indica que es regular (Tabla 5).

En relación con el horario de atención de las farmacias, la mayor parte de los clientes externos, vale decir 62,04% considera que el horario cubre sus expectativas y por tanto lo califica como bueno o muy bueno, a este grupo

se suma un 34,26% que indica que el horario le parece regular (Tabla 6).

Tabla 4. Criterio de clientes externos de farmacias comunitarias a cerca de la localización y facilidad de acceso al establecimiento. Sucre, 2019

Localización y facilidad de acceso	Distrito 1		Distrito 2		Distrito 3		Distrito 4		Distrito 5		TOTAL	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	Fi	hi
Muy mala	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Mala	0	0,00	0	0,00	1	8,33	0	0,00	0	0,00	1	0,93
Regular	0	0,00	2	7,41	3	25,00	2	11,76	11	45,83	18	16,67
Buena	19	67,86	10	37,04	6	50,00	14	82,35	9	37,50	58	53,70
Muy buena	9	32,14	15	55,56	2	16,67	1	5,88	4	16,67	31	28,70
Total	28	100,0	27	100,0	12	100,0	17	100,0	24	100,0	108	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Criterio de clientes externos de farmacias comunitarias a cerca del ambiente de espera adecuado. Sucre, 2019

Ambiente de espera	Distrito 1		Distrito 2		Distrito 3		Distrito 4		Distrito 5		TOTAL	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Muy mala	0	0,00	1	3,70	0	0,00	0	0,00	4	16,67	5	4,63
Mala	8	28,57	7	25,93	3	25,00	2	11,76	9	37,50	29	26,85
Regular	12	42,86	12	44,44	6	50,00	12	70,59	5	20,83	47	43,52
Buena	4	14,29	6	22,22	2	16,67	3	17,65	3	12,50	18	16,67
Muy buena	4	14,29	1	3,70	1	8,33	0	0,00	3	12,50	9	8,33
Total	28	100,00	27	100,00	12	100,00	17	100,00	24	100,00	108	100,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Criterio de clientes externos de farmacias comunitarias sobre el horario de atención del establecimiento. Sucre, 2019

Horario	Distrito 1		Distrito 2		Distrito 3		Distrito 4		Distrito 5		TOTAL	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Muy mala	0	0,00	1	3,70	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,93
Mala	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	11,76	1	4,17	3	2,78
Regular	3	10,71	5	18,52	7	58,33	8	47,06	14	58,33	37	34,26
Buena	23	82,14	21	77,78	4	33,33	7	41,18	9	37,50	64	59,26
Muy buena	2	7,14	0	0,00	1	8,33	0	0,00	0	0,00	3	2,78
	28	100,0	27	100,0	12	100,0	17	100,0	24	100,0	108	100,0

Fuente: Elaboración propia

En relación al trato y/o amabilidad por parte del personal farmacéutico que le atendió, la mayor parte de los clientes externos, vale decir 68,52% considera que el trato y/o amabilidad

cubre sus expectativas y por tanto lo califica como bueno o muy bueno, a este grupo se suma un 29,63% que indica que el trato y/o amabilidad le parece regular (Tabla 7). En la

table 8, se observa que el grado de satisfacción en cuanto a la información recibida por el farmacéutico sobre su tratamiento, los clientes externos afirman, que el 66,67% recibe información sobre su tratamiento y por tanto lo califica como bueno o muy bueno, y un 33,33% que indica que la información recibida

es regular. Entre los motivos que les llevaron a los clientes externos elegir la farmacia, se observa en la tabla 9, que el 82,41% señala porque esta al paso, un 13,89% por recomendación personal, el 2,78% afirma que su elección es por otros motivos y el 0,93% por publicidad (Tabla 9).

Tabla 7. Criterio de clientes externos de farmacias comunitarias comerciales de la ciudad de Sucre a cerca del trato y/o amabilidad del personal farmacéutico. Gestión 2019

Trato y/o amabilidad	Distrito 1		Distrito 2		Distrito 3		Distrito 4		Distrito 5		TOTAL	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	Fi	hi
Muy mala	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Mala	2	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	1,85
Regular	4	14,29	7	25,93	2	16,67	7	41,18	12	50,00	32	29,63
Buena	19	67,86	16	59,26	7	58,33	9	52,94	10	41,67	61	56,48
Muy buena	3	10,71	4	14,81	3	25,00	1	5,88	2	8,33	13	12,04
Total	28	100,00	27	100,00	12	100,00	17	100,00	24	100,00	108	100,00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Criterio de clientes externos de farmacias comunitarias en cuanto a la información recibida por el farmacéutico sobre su tratamiento. Sucre, 2019

Grado de satisfacción	Distrito 1		Distrito 2		Distrito 3		Distrito 4		Distrito 5		TOTAL	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Muy mala	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Mala	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Regular	4	14,29	7	25,93	7	58,33	6	35,29	12	50,00	36	33,33
Buena	17	60,71	17	62,96	2	16,67	11	64,71	10	41,67	57	52,78
Muy buena	7	25,00	3	11,11	3	25,00	0	0,00	2	8,33	15	13,89
Total	28	100,0	27	100,0	12	100,0	17	100,0	24	100,0	108	100,0

Fuente: Elaboración propia.

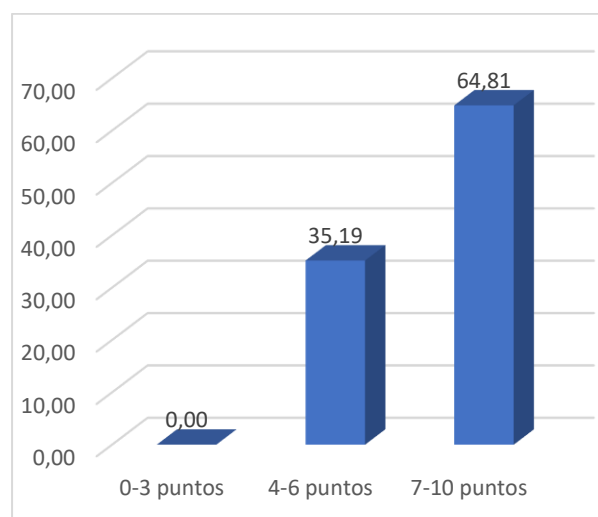
Tabla 9. Motivos de selección de clientes externos de farmacias comunitarias para la compra de sus medicamentos. Sucre, 2019

Motivo de elección de farmacia	Distrito 1		Distrito 2		Distrito 3		Distrito 4		Distrito 5		TOTAL	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Publicidad	1	3,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,93
Recomendación personal	11	39,29	1	3,70	0	0,00	0	0,00	3	12,50	15	13,89
Porque esta al paso	16	57,14	25	92,59	11	91,67	17	100,0	20	83,33	89	82,41
Otros	0	0,00	1	3,70	1	8,33	0	0,00	1	4,17	3	2,78
Total	28	100,0	27	100,0	12	100,0	17	100,0	24	100,0	108	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 1 se muestra la valoración global de satisfacción de los clientes externos, donde 35,19% de los clientes evaluaron con una puntuación de 4 a 6 la atención recibida, es decir que la califican como buena-aceptable, en tanto que el 64,81% puntuó con 7 a 10 puntos la atención recibida, asumiendo por el valor que ésta va de muy buena a excelente, nadie valoró el servicio como malo o deficiente.

Grafico 1. Valoración global de la satisfacción de clientes externos con la atención recibida en las farmacias comunitarias comerciales de la ciudad de Sucre, 2019.

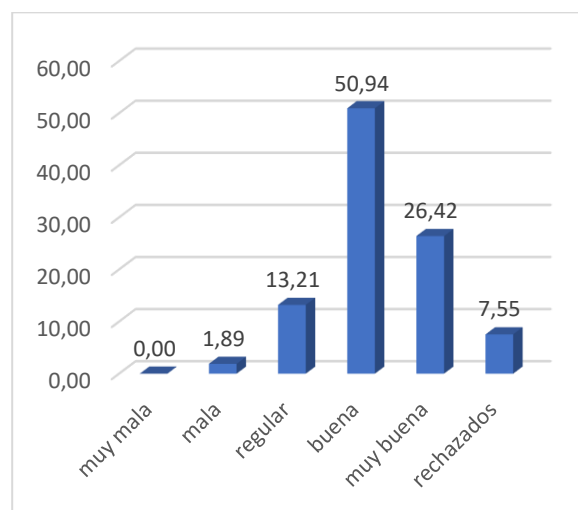


Fuente: Elaboracion propia.

En lo que refiere a los clientes internos, el 45,28% informa que ocupa el cargo de regente farmacéutico, un 41,51% indica ser propietario, un 3,77% es auxiliar y el 1,89% es solo vendedor de la farmacia. Según la autoevaluación de los profesionales farmacéuticos entrevistados el 84,91% califica que el trato con los demás profesionales que trabajan en la farmacia es muy buena y buena, un 5,66% regular.

Al analizar los resultados, sobre la comodidad para la espera de turno de atención al cliente el 77,36% califica buena y muy buena la comodidad en las farmacia y el 13,21% la califica regular (Gráfico 2).

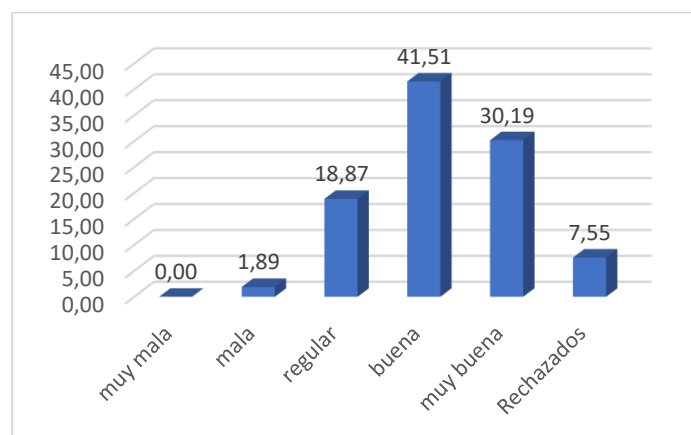
Gráfico 2. Criterio de clientes internos de farmacias comunitarias sobre la comodidad de la sala de espera en la farmacia. Sucre 2019



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en el grafico 3, que 71,70% indican que el horario de atención es satisfactorio para las necesidades del cliente es buena y muy buena, un 18,87% es regular.

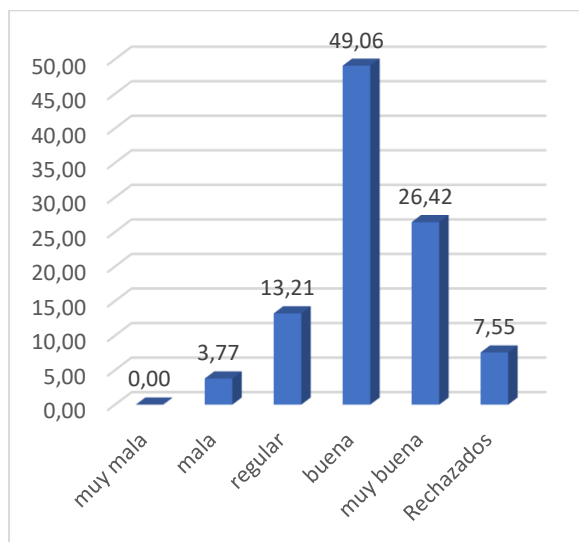
Gráfico 3. Percepción de clientes internos de farmacias sobre el horario de atención para la necesidad de los clientes. Sucre, 2019



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos un 75,48% indica que la información que se brinda es suficiente para el buen consumo de los fármacos es buena y muy buena, el 13,21% la califica regular.

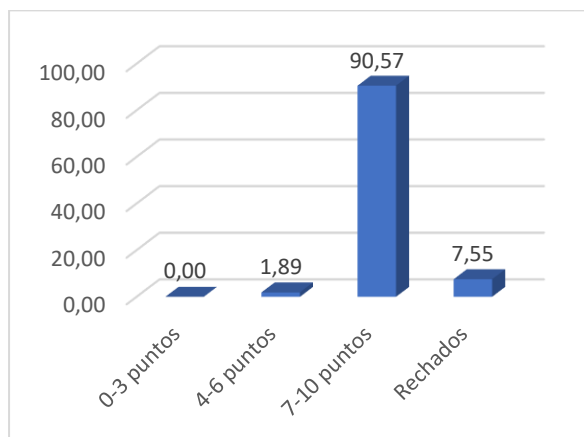
Gráfico 4. Percepción de clientes internos de farmacias comunitarias a cerca la información que se brinda a los clientes. Sucre, 2019.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la calidad de atención prestada por los clientes internos indicaron en un 90,57% que el servicio que prestan es de muy bueno a excelente y solo 1,98% reconoció falencias en su servicio (Gráfico 5).

Gráfico 5. Valoración global de la atención prestada por clientes internos en las farmacias comunitarias comerciales de la ciudad de Sucre, 2019.



Fuente: Elaboración personal

Conclusión

La valoración de las respuestas, así como las sugerencias aportadas por ambos clientes permiten conocer el grado de satisfacción de los mismos con el servicio de farmacias comunitarias comerciales en la ciudad de Sucre. Este conocimiento se debe transformar en una retroalimentación informativa de cara a mejorar la actividad global y la calidad asistencial ofrecida en las mismas.

Del análisis de los resultados se puede concluir que los clientes externos se sienten satisfechos por la atención recibida, destacando la satisfacción moderada con el horario de atención de las farmacias, relacionada en el acápite de comentarios de los instrumentos con una recurrente demanda de disponibilidad de servicios durante las noches, domingos y feriados.

La media de edad del cliente externo es similar a la de otros estudios (entre 30 y 35), como en otros casos, los clientes externos son más del género femenino que del masculino. Hay que destacar la buena valoración global por parte de las pacientes referidas con el servicio recibido, valoración muy semejante a la de otros estudios.

Por otra parte, los mismos prestadores de servicio declaran en un alto porcentaje, encontrarse satisfechos con los servicios prestados, éste puede convertirse en una barrera a la hora de asumir medidas de mejora de la calidad.

Una de las posibles limitaciones de nuestro estudio es la atribuida a la realización de las encuestas en las farmacias a los clientes externos, dado que, por el número de establecimientos seleccionados, solo se utilizaron 30 minutos para la consulta a los eventuales visitantes.

Referencias bibliográficas

1. Gudín, S. et, Al. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Rev. O.F.I.L. 2015: 25(3):137-144. Disponible en: <http://www.revistadelaofil.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>
2. Castellano, Susie, González, Pamela Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia* [en línea]. 2010, 15(52), 570-590 [fecha de Consulta 28 de Febrero de 2019]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29016182004>
3. Anlas DM, Villalta DE. Satisfacción del Cliente en la Atención del Servicio de Farmacia en la Clínica Internacional Sede San Borja 2013. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima - Perú: Universidad Wiener; 2013.