



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

**“Influencia del tiempo de espera en la calidad de atención a los  
clientes en las farmacias de la ciudad de Talara, 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniera Industrial**

**AUTORA:**

Amaya Infante, Milagros del Carmen (ORCID: 0000-0002-7540-3977)

**ASESORA:**

Ing. Mario Roberto Seminario Atarama, MSc (ORCID: 0000-0002-9210-3650)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión empresarial y productiva

PIURA - PERÚ

(2020)

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón mi tesis en primer lugar a Dios porque es gracias a él que estoy aquí logrando esta meta tan deseada y a punto de realizarla, a mis amados padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ellos entre esos incluyo este, a mi hermanita menor quien es mi motivo para que ella siga mi ejemplo y sea una gran profesional a futuro, y a mis querida tías quienes durante todo este proceso estuvieron dando todo su apoyo y los mejores consejos.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad Cesar Vallejo por la formación profesional a lo largo de todos estos años, a mi asesor metodólogo por su tiempo dedicado para poder culminar exitosamente este trabajo.

De igual manera a todas las personas que me apoyaron en todo este tiempo y a mis profesores por todos los conocimientos brindados para que a futuro los podamos emplear.

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	7
II. MARCO TEÓRICO .....	11
III. MÉTODO .....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2 Variables y operacionalización .....	19
3.3 Población y muestra .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5 Procedimientos .....	22
3.6 Método de análisis de datos .....	23
3.7 Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS .....	37
Anexo 1. Matriz de operacionalización .....	37
Anexo 2. Encuesta .....	38
Anexo 3. Constancia de validación .....	40
Anexo 4. Constancia de validación .....	41
Anexo 5. Constancia de validación .....	42
Anexo 6. Acta de aprobación de originalidad de proyecto de tesis .....	43
Anexo 7. Matriz de consistencia .....	44
Anexo 8. Registro fotográfico .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población, muestra y muestreo. ....	21
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
Tabla 3. Tiempo de espera - Correcta entrega de medicamentos.....	25
Tabla 4. Prueba de hipótesis - Tiempo de espera y correcta entrega de medicamentos .....	25
Tabla 5. Tiempo de espera – Tipo de atención en caja .....	26
Tabla 6. Prueba de hipótesis - Tiempo de espera y Tipo de atención .....	26
Tabla 7. Tiempo de espera - Trato amable .....	27
Tabla 8. Prueba de hipótesis - Tiempo de espera y Trato amable .....	27
Tabla 9. Tiempo de espera - Respeto.....	28
Tabla 10. Prueba de hipótesis - Tiempo de espera y Respeto .....	28

## **Resumen**

La presente investigación realizada en Talara en el año 2020 tuvo como objetivo estudiar cómo el tiempo de espera de los clientes para ser atendidos en las diversas farmacias de la ciudad se relaciona con la calidad de atención de estos. A través de un tipo de investigación no experimental, descriptivo-correlacional del tipo cuantitativo, se estudió una muestra de 79 personas que asisten a las farmacias de Talara. A través de un instrumento de encuesta y técnica de entrevista, se obtuvo como resultado que el tiempo de espera influye significativamente en una correcta entrega de medicamentos. Además, la amabilidad que brinda el personal de atención presenta una relación inversa con el tiempo de atención, ya que a menor tiempo de atención, el cliente percibe mejor un mayor respeto y amabilidad del personal.

**Palabras clave:** Tiempo de espera, amabilidad del personal, respeto del personal.

### **Abstract**

The present research carried out in Talara in 2020 aimed to study how the waiting time of customers in the various pharmacies in the city is related to their quality of care. Through a non-experimental, descriptive-correlational type of quantitative research, a sample of 79 people who attend pharmacies in Talara was studied. Through a survey instrument and interview technique, results show that waiting time significantly influences a correct delivery of medications. In addition, the kindness provided by the attention staff presents an inverse relationship with the attention time, since the shorter the attention time, the better the customer perceives a greater respect and friendliness of the staff.

**Keywords:** Waiting time, staff friendliness, staff respect.

## I. INTRODUCCIÓN

La atención del usuario es un aspecto importante en toda actividad productiva y de prestación de servicios. Se sabe que la satisfacción de los usuarios tiene mucho que ver con los tiempos de espera que se generan dentro de un negocio que parte desde la llegada del usuario a un establecimiento hasta que sea atendido. Para dar una buena prestación de cualquier servicio, se debe trabajar mucho en las expectativas de los usuarios. No es suficiente basarse en la innovación, calidad, o precios bajos, sino también considerar un valor agregado del servicio frente a un servicio. (AMSTRONG, y otros, 2017) afirman que las empresas con prestigio en el presente se centran en la satisfacción total de las expectativas de los usuarios.

No obstante, estas actividades se han visto afectadas por la presencia de la pandemia por COVID-19. El Gobierno del Perú ha tomado medidas para la protección de la salud de los peruanos. De esta manera, el 15 de marzo de 2020 se declaró el estado de emergencia nacional debido al incremento de diagnósticos de COVID-19 en el país. La rutina de la población se basa ahora en permanecer en largas colas de espera para hacer atendidos ya sea en una tienda, un hospital, las farmacias, etc. El cansancio de las personas debido a los largos tiempo de espera conlleva a que abandonen el establecimiento y determinen que su servicio no es bueno. (BARZOLA, y otros, 2017) sostienen que esto ocurre cuando la solicitud concreta de un servicio es mayor a la suficiencia que existe para dar dicho servicio. La empresa farmacéutica no ha sido ajena al influjo del estado de emergencia nacional, lo que originó escasez de productos, encarecimiento de las medicinas y asistencia masiva de la población afectada por la COVID-19. Por esta situación, se generó mayor afluencia de personas usuarias causando largas colas e incremento del tiempo de espera para recibir el servicio que requieren.

A nivel nacional, las farmacias siempre están compitiendo unas con otras por ofrecer precios más bajos que su competencia y mejor atención a sus clientes, ya que se están posicionadas muy cerca unas de otras y por esta razón buscan

fidelizar a sus clientes. De esta manera, (GUTIERREZ, y otros, 2016) postulan que las indagaciones realizadas en servicios médicos confirman que un menor tiempo de espera incrementa la apreciación de agrado por parte de los usuarios atendidos; lo que puede también extrapolarse a los usuarios que asisten a los servicios de farmacia. Por consiguiente, un desmedido tiempo de espera y otras cuestiones como la ausencia de la prescripción de su medicamento reduce esta impresión.

En Talara muchos de los clientes atendidos buscan sus medicamentos prescritos en farmacias que los ofrecen a precios cómodos. Por esto, tienen mayor aglomeración de clientes evidenciado por las grandes colas de personas esperando, lo que no deja de ser una molestia tanto para usuarios externos como para internos toda vez que éstos deben trabajar más en el tiempo empleado desde la facturación, el pago en la caja y finalmente la entrega del producto. Por lo tanto, aun cuando las farmacias ofrecen precios bajos, los usuarios preferirán pagar un poco más por el mismo producto en una próxima oportunidad con la finalidad de realizar una compra más rápida. No obstante, los clientes pueden calificar a estos servicios por el costo elevado de los medicamentos. En cualquier caso, las farmacias se encontrarían afectadas tanto en lo financiero como en su reconocimiento, prestigio y confianza. Para brindar una adecuada prestación de servicios, se debe buscar una diferenciación frente a la competencia para brindar una atención adecuada y satisfacer así las altas necesidades de los usuarios.

Por lo anterior, se plantea el problema general de la presente investigación: ¿Cómo influye el tiempo de espera en la calidad de atención a los clientes en las farmacias de la ciudad de Talara, 2020?

De este problema general se originan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el grado de relación entre tiempo de espera y una correcta entrega de medicamentos en las farmacias de la ciudad de Talara 2020? ¿Cuál es el grado de relación entre tiempo de espera y tipo de atención en las farmacias de la ciudad de Talara 2020? ¿Cuál es el grado de relación entre tiempo de espera y trato en las farmacias de la ciudad de Talara 2020? y ¿Cuál es el grado de relación entre tiempo de espera y respeto en las farmacias de la ciudad de Talara 2020?

La investigación procura generar información con relación al problema tomando en cuenta que en Talara existe el problema descrito anteriormente ya que

muchos de los clientes salen de ser atendidos en clínicas particulares o en EsSalud a comprar los medicamentos indicados, pero sus expectativas no son siempre cubiertas. En la ciudad de Talara son muchas las farmacias que se encuentran ubicadas unas muy cerca de otras, por lo que son muy concurridas debido a que ofrecen una variedad de medicamentos. En la coyuntura actual donde la incertidumbre, el estrés y el miedo tienen una influencia significativa, se consideró importante determinar la influencia del tiempo de espera en la calidad de atención a los clientes en las farmacias de la ciudad de Talara. En este sentido, se presentan las justificaciones de la presente investigación a nivel teórico, económico y social.

A nivel teórico, la presente investigación se justifica porque con su ejecución se generó información actual sobre la temática estudiada, la misma que podrá servir de guía para futuros trabajos de investigación y describió el fenómeno estudiado de forma precisa lo que permita su adecuada comprensión.

En cuanto al nivel económico, la presente investigación encuentra una adecuada justificación en tanto la información que se obtuvo a través de su ejecución será de utilidad para el planteamiento de estrategias que contribuyan con la superación de las dificultades económicas que esta pandemia ha generado a nivel local, regional y nacional, y que darán paso a nuevas formas de emprendimiento para afrontar esta situación.

En tanto a nivel social, su estudio se justifica porque las recomendaciones de esta investigación podrían generar estrategias para mejorar la situación laboral y la atención de los usuarios actualmente afectados a causa de la pandemia.

De igual manera, como objetivo general se propone determinar la influencia del tiempo de espera en la calidad de atención a los clientes en las farmacias de la ciudad de Talara, 2020. Asimismo, se desprenden los siguientes objetivos específicos: i) Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo de espera y una correcta entrega de medicamentos en las farmacias de la ciudad de Talara 2020; ii) Determinar el grado de relación entre tiempo de espera y el tipo de atención en las farmacias de la ciudad de Talara 2020; iii) Determinar el grado de relación que existe entre tiempo de espera y trato amable en las farmacias de la ciudad de

Talara 2020; y iv) Determinar el grado de relación que existe entre tiempo de espera y el respeto en las farmacias de la ciudad de Talara 2020.

Así mismo se generó la siguiente hipótesis general: Existe una correlación negativa entre el tiempo de espera y la calidad de atención de los clientes. De la cual se desprendieron las siguientes hipótesis específicas: De la cual se desprendieron las siguientes hipótesis específicas: Existe una correlación negativa entre el tiempo de espera y la correcta entrega de medicamentos, Existe una correlación negativa entre el tiempo de espera y el tipo de atención, Existe una correlación negativa entre el tiempo de espera y el trato amable hacia los clientes y Existe una correlación negativa entre el tiempo de espera y el respeto hacia los clientes.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan trabajos previos realizados a nivel internacional, nacional y local que sirvieron de aporte para la presente investigación:

(ROSALES, y otros, 2016) en su tesis titulada “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chiriquí y Santa Rosa de La Pampa, marzo de 2016” por la Universidad Santa María La Antigua, Facultad de Ingeniería, para adquirir el Título profesional de Ingeniero Industrial, establecieron como objetivo principal evaluar la captación de la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorios externos de los centros mencionados. Se halló que las variables con un nivel más alto de decepción fueron el plazo esperado y la infraestructura del consultorio que distinguieron los grandes niveles de contentamiento. El estudio muestra que la población está conforme con el servicio obtenido y se identificaron algunos aspectos por mejorar tales como la organización física y estructural. Se consideró este antecedente porque su primer objetivo específico guarda relación con el tercer objetivo de nuestra investigación.

(RODRIGUEZ, y otros, 2017) en su investigación titulada “La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria”, tuvieron como objetivo destacar el papel de la dispensación profesionalizada como herramienta básica para lograr el uso adecuado de los medicamentos. La metodología utilizada fue cualitativa, y consistía en una revisión bibliográfica en fuentes digitales. Se encontró que el farmacéutico debe ser una pieza clave en la entrega de medicamentos para garantizar que el cliente pueda utilizarlo de forma racional y correcta.

(TORAL, y otros, 2019) realizó una investigación titulada “La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador”, la cual tuvo como objetivo analizar la relación entre el entorno comercial con la calidad de los servicios de atención al cliente en el mercado farmacéutico de la ciudad de Loja. La metodología utilizada fue cuantitativa y se aplicó una encuesta a 204 personas que laboran en las farmacias. Se encontró que las condiciones generales del entorno se encuentran relacionadas

significativamente con la calidad del servicio que del mercado farmacéutico en Loja, Ecuador.

Otro antecedente encontrado por (IZQUIERDO, y otros, 2011) en su investigación “Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad, 2011” que tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de pacientes atendidos y auxiliares de farmacia del área de pacientes externos del servicio de farmacia tras una reestructuración del espacio y de procedimiento de dispensación. Las encuestas con formato Likert sobre el espacio, la organización, la dispensación y la satisfacción global (variable principal) se aplicaron a una muestra de 3.300 auxiliares y pacientes atendidos. El aspecto con mayor valoración lo constituyó la confidencialidad ( $4,2\pm 0,7$ ) y el de menor valoración la zona de espera ( $3,2\pm 1$ ). Los auxiliares de farmacia valoraron más la instalación del lector del código de barras ( $3,9\pm 0,6$ ) y menos la organización del almacén ( $3,1\pm 1,2$ ). De la pregunta abierta obtuvieron comentarios sobre falta de personal, dificultad del sistema informático, organización y poca claridad de las prescripciones. Esta investigación permite una mejor comprensión sobre la relación entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

(CAMIÑA CERON, 2018) En su tesis titulada “Tiempos de espera y la satisfacción del Usuarios en el servicio de Farmacia de Clínica Internacional, sede Surco, periodo 2018” para optar la licenciatura en Administración, tuvo objetivo general: determinar la relación entre tiempos de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional en la Sede Surco, periodo 2018. Siendo un estudio no experimental, descriptivo correlacional y con un total de 108 personas que participaron en su muestra y haciendo uso de la encuesta como instrumento, concluyó que, existe una correlación moderada 0.525 entre el tiempo de espera y la satisfacción que tiene el usuario.

(FELDMUTH, y otros, 2017) desarrollaron su tesis titulada “Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima” para optar el grado de Magíster en Dirección de Marketing otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, la cual tuvo como objetivo: validar el modelo SERVQUAL en el sector de las cadenas de farmacias de Lima Metropolitana. Su metodología fue de enfoque

cuantitativo, transversal, descriptivo y correlacional. En el estudio participaron un total de 385 personas residentes de Lima Metropolitana. Luego de contrastar las hipótesis, se confirmó que existía relación positiva entre todas las dimensiones sobre la calidad de servicio percibida. Los resultados obtenidos mediante el modelo también determinaron una brecha positiva entre las expectativas y las percepciones de los usuarios de cadenas de farmacias.

Otro hallazgo encontrado que contribuye con el desarrollo de esta investigación es el estudio realizado por (SAMAME, 2015) titulado “Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015” para optar el título de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. El objetivo fue determinar el nivel de calidad de atención y la satisfacción que se brinda al usuario externo en el Servicio de Farmacia. La población estuvo constituida por 4,752 personas y se trabajó con una muestra de 356 pacientes. Se caracterizó la investigación como descriptiva, de tipo correlacional, retrospectiva y de corte transversal mediante el método SERVQUAL. La recogida de información se realizó a través de las técnicas de fichaje y análisis de documentos. Los resultados determinaron, nivel bajo (53.9%) en calidad de atención del Servicio, un nivel modesto (5.9%), y un nivel alto (40.2%) de calidad de atención. En relación con el nivel de importancia que el usuario externo le atribuye a cada una de las características del Servicio Farmacéutico, de las cinco características evaluadas, los porcentajes más altos recaen sobre el servicio que se brinda de forma segura y precisa alrededor de 11% a 20 %. El trato amable de los químicos farmacéuticos y técnicos del Servicio Farmacéutico y su habilidad para transmitir un sentimiento confianza presentan mayor frecuencia de porcentajes en un rango de 21 % a 30 %. El autor encontró así que calidad y satisfacción son dos aspectos importantes para resaltar en la organización del servicio.

(BUENO, 2018) en su tesis titulada “Propuesta de mejora para reducir el tiempo de espera en conseguir citas en períodos de mayor demanda en área de admisión del hospital Santa Rosa de Trujillo, 2018” por la Universidad Privada del Norte-Trujillo, Facultad de Ingeniería, para conseguir el Título profesional de Ingeniero Industrial. En esta indagación se fijó como objetivo primordial: señalar

que la aplicación de Teoría de colas logra reducir el tiempo de espera para conseguir un encuentro médico en plazos de superior solicitud en el área de Admisión del hospital Santa Rosa de Trujillo, 2018. El método que se desarrolló fue los muestreos de tiempos de despacho y así se evaluaba los tiempos de llegada y servicios. Como resultado se estableció que el tiempo de espera se redujo en 2 minutos 57 segundos e incrementar en 24 los usuarios despachados, a favor del ejemplo planteado estos se ponen a la orden para decidir mejoras. El primer objetivo específico de esta investigación guarda relación con el primer objetivo específico de la presente investigación con respecto a determinar el tiempo de espera medio de los usuarios en las colas.

(SAMANIEGO, 2018), en su tesis titulada: "Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 Los Algarrobos - provincia Piura, en el mes de enero 2018" por la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ingeniería, para conseguir el Título profesional de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo establecer la conexión de las observaciones del proceso de despacho de consultas exteriores y el grado de Calidad del servicio recibido por los pacientes. Se utilizó una escala Likert como medición de tanteo para la apreciación de despacho y grado de calidad de los servicios prestados obteniéndose un valor de significancia baja. Esta investigación se escogió debido a que su primer objetivo específico guarda relación con nuestro tercer objetivo específico con respecto al transcurso de atención de un establecimiento.

(GÁLVEZ CHETILÁN, 2019) en su tesis titulada "Nivel de atención al cliente del personal en la "Farmacia Cajamarca," provincia Cajamarca 2019" tuvo como objetivo medir el nivel de atención que tiene hacia sus clientes para que el establecimiento farmacéutico tenga más acogida en el mercado y tenga cada vez más clientes fidelizados, satisfechos y comprometidos con la sociedad para brindarle una calidad de atención al momento de realizar una venta de cualquier medicamento. La metodología utilizada fue cuantitativa no experimental y se aplicó una encuesta a los 15 clientes más frecuentes de "Farmacia Cajamarca". Se encontró que la farmacia presentó un nivel de atención al 93.33%, un registro bastante alto. Asimismo, se evaluaron características como respeto a los clientes, responsabilidad, proactividad, etc., que tuvieron un desempeño moderado.

Es necesario realizar precisiones conceptuales de los principales términos que se utilizarán para una mejor comprensión de las variables empleadas.

Con respecto al tiempo de espera, el (MINISTERIO DE SALUD, 2015) señala que constituye uno de los principales factores a tomar en cuenta para la medición del nivel de satisfacción del usuario y de los prestadores de servicios. Evidenciar el tiempo promedio que espera el paciente en los servicios de consulta externa para ser atendido permite identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Sobre satisfacción ante un servicio, (FARRIS, y otros, 2010) la definen como la experiencia de un número de clientes, ha tenido con una empresa, productos o servicios y que exceden determinados umbrales de satisfacción. Por su parte, (KOTLER, 2016), la relaciona con las expectativas que el cliente posee cuando va a recibir una atención y con su estado de ánimo.

Por su parte, la (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, 2015) define a la calidad de atención como la comparación entre el nivel de atención actual con la establecida en el nivel deseado, por lo que no es percibida por todos de igual manera.

Con relación a la Correcta entrega de medicamentos, en el Manual de buenas Prácticas de Dispensación, es conceptualizada como el conjunto de pautas cuyo fin es garantizar el adecuado empleo de los medicamentos, precisando reglas, obligaciones y metodologías. Además de promover en la optimización de la salud de la población en general mediante la correcta y efectiva entrega de medicamentos en los diversos establecimientos farmacéuticos en todo país, para ello el proceso de entrega de medicamentos circunscribe cinco actividades: i) recepción y validación de la prescripción, ii) análisis e interpretación de la prescripción, iii) preparación y selección de los productos para su entrega, iv) registros y v) la entrega de los productos e información por el dispensador. Por ende, es de vital importancia la detección y correcciones de fallas en sus fases (MINSAL, 2009). Este acto profesional lo realiza un químico farmacéutico a través de la dispersión de uno o más medicamentos a un paciente habitualmente previo a la entrega de una receta otorgada por un profesional acreditado. Asimismo, este debe informar y orientar al

usuario sobre el uso correcto del medicamento, reacciones adversas, condiciones de conservación del producto y sus interacciones (RODRÍGUEZ, 2018).

Sobre Atención de salud, podemos referirnos a una serie de procesos, propiciando el abastecimiento de prestaciones y cuidados de la salud de la población en general. Presenta de cinco objetivos, i) conservar la salud de los individuos; ii) evitar el deterioro de la salud de las personas en general; iii) recuperar la salud de los enfermos; iv) lugar, detección precoz, y v) apaciguar el dolor y minimizar el sufrimiento de los pacientes cuya condición es grave y no tienen cura (TOBAR, 2017).

Existen tres niveles de atención en los establecimientos del sector salud: el primer nivel, es la puerta de ingreso de la población al sistema de salud, es decir, el primer contacto, en el cual se realiza primordialmente tareas de promoción de la salud, prevención de enfermedades, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, su intervención está enfocado en las necesidades de salud más habituales de la población. En este nivel se encuentran los centros de salud de baja complejidad (MINISTERIO DE SALUD, 2017). En el segundo nivel de atención se hallan los hospitales y establecimientos con servicios de medicina interna, cirugía general, psiquiatría, ginecología y obstetricia. Finalmente, en el tercer nivel se ubican los problemas pocos relevantes, en otras palabras, enfermedades complejas que necesitan una intervención especializada (VACAREZZA, y otros, 2011)

En referencia a la Atención Farmacéutica, los autores (BONAL, y otros, 2017) lo conceptualizan como la participación activa del profesional farmacéutico para la realización de un diseño, ejecución y monitoreo de un plan terapéutico, mencionar que es un trabajo multidisciplinario, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida del paciente tratante. La relación de esta atención es un intercambio direccional en donde el paciente brinda autoridad al proveedor (farmacéutico) y la otra parte ofrece capacidad y acepta responsabilidad al paciente.

Con relación al Respeto al cliente, tenemos que (CASTELLANO, y otros, 2010) mencionan que es el trato empático que se debe ofrecer en la atención entre una organización y el cliente, por cual es necesario una adecuada comunicación entre ambas partes.

Según la (ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, 2013) se desarrolló una guía práctica farmacéutica: centrada en la atención al paciente propone algunos derechos de los clientes en relación al servicio farmacéutico, entre los cuales tenemos: ser tratado con dignidad, ser atendido por un profesional con identificación, la confidencialidad de su enfermedad y tratamiento, recibir medicamentos que cumplan los estándares de buenas prácticas farmacéuticas, poder expresar algún reclamo o queja, recibir asesoramiento en relación al medicamento, la toma de decisiones en asuntos que afecten su salud y tratamiento, etc. Al ejecutar estos derechos, el cliente estaría siendo respetado, puesto que se evitaría problemas como: indiferencia del personal, ambientes no adecuados, largos tiempos de espera, desabastecimiento de medicamentos, etc. Por otro lado, esta guía también menciona las responsabilidades de los usuarios, tales como: el trato educado hacia el personal farmacéutico, emplear los medicamentos con precaución, transmitir cualquier duda que emerja con su tratamiento y apoyar al farmacéutico en temas relacionados a su medicamento.

La bioseguridad se puede definir como seguridad contra el uso inadvertido, inapropiado o intencional, malintencionado o malintencionado de agentes biológicos o biotecnología potencialmente peligrosos, incluido el desarrollo, producción, almacenamiento o uso de armas biológicas, así como brotes de enfermedades epidémicas y emergentes (EAGLING , y otros, 2017).

Según (BASUSTAOGLU, y otros, 2020), la limpieza de un establecimiento de salud consiste en eliminar los gérmenes y la suciedad de las superficies. No se puede matar los gérmenes, pero al eliminarlos, reduce su número y el riesgo de propagar infecciones y reduce la posibilidad de infección. Es imperativo limpiar las áreas que se toca con frecuencia (como pomos de puertas, lavabos, inodoros).

El tipo de atención o atención al cliente se puede describir como la gama de servicios que ofrece para ayudar a sus clientes a aprovechar al máximo su producto y resolver sus problemas. Por último, es importante conceptualizar el término expectativa del usuario, definiéndose como “esperanza de realizar o conseguir algo” o como la “posibilidad razonable de que algo suceda” (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2008).

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

El tipo de estudio realizado fue aplicado ya que buscó solucionar una situación concreta en base a la búsqueda de teorías establecidas para abordar la problemática que representa los largos tiempos en las colas de los establecimientos mencionados con anterioridad. (VERA, 2015) sostiene que las investigaciones de tipo aplicado tienen como fin componer tecnologías para su aprovechamiento en propósitos definidos. Además, el diseño de investigación empleado fue no experimental ya que las variables estudiadas no fueron manipuladas sino observadas tal cual se manifiestan de forma natural.

El enfoque de investigación fue cuantitativo porque se realizó un análisis estadístico de los datos obtenidos. Al respecto, (SÁNCHEZ, y otros, 2018) refieren que una investigación es cuantitativa cuando comprende el estudio de datos numéricos y se estiman escalas de medición.

El nivel o alcance de la investigación fue de carácter correlacional ya que se analizaron las variables “Tiempo de espera” y “Calidad de atención a los clientes” buscando identificar la influencia de la primera en la segunda. Para (CANCELA GORDILLO, y otros, 2013), los estudios correlacionales son aquellos que están interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas mediante el uso de coeficientes de correlación que nos permiten estimar el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

Su simbología es:

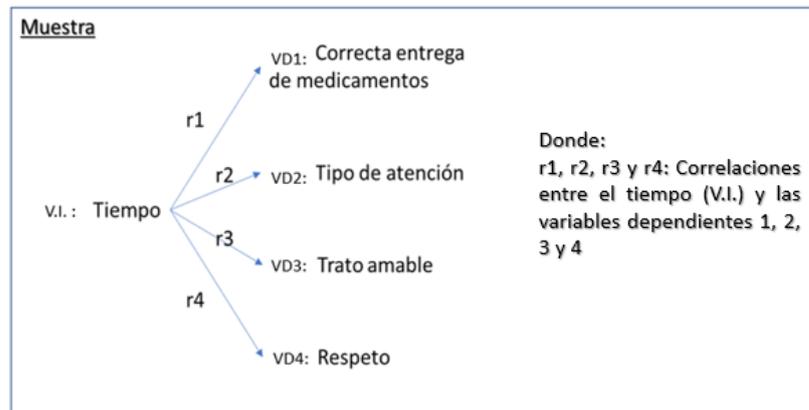


Figura 1. Simbología del estudio correlacional  
Elaboración Propia, 2020.

### 3.2 Variables y operacionalización

La operacionalización de variables consiste en la transformación de teorías o conceptos sustantivos en variables susceptibles de ser controladas y/o medidas (KERLINGER, 2016). El presente estudio contó con las siguientes variables:

- Variable Independiente : Tiempos de espera
- Variable Dependiente : Calidad de atención.

En el Anexo N°1 se observa a detalle la tabla de operacionalización de variables en la que se establece la definición operacional de cada indicador.

### 3.3 Población y muestra

#### Población

Para fines de la investigación se consideró la definición de (SALDARRIAGA, 2018) quien afirmó que la población o universo está conformado por elementos susceptibles de medición que forman parte del fenómeno en estudio previamente definido y delimitado en el problema de investigación. Con ello, se consideró como población a 91,444 personas que constituye el total de habitantes de Talara según el último censo realizado por el INEI en el año 2017.

## Muestra

Según (ROMERO, 2016), la muestra es el segmento o parte de la población en estudio que refleja las mismas características que la población. Para (NOVALES, 2017), en toda investigación debe determinarse el número específico de participantes que serán necesarios a fin de lograr los objetivos planteados. Esta cantidad de individuos se conoce como tamaño de muestra y puede estimarse o calcularse por medio de paquetes estadísticos o fórmulas matemáticas.

Para motivo de esta investigación, el tamaño de muestra se determinó por conveniencia, considerando la situación de pandemia por la COVID 19, contexto en el que cada contacto personal implica un riesgo de contagio. En este sentido, se aplicó la fórmula para el cálculo de muestra con margen de error de 11% y un 95% de nivel de confianza; de acuerdo con este cálculo se consideró encuestar a 79 personas.



Figura 2. Cálculo del tamaño óptimo de la muestra  
Elaboración Propia, 2020.

Para la aplicación de las encuestas, se tuvo en cuenta aplicar los siguientes criterios de inclusión:

- Persona adulta mayor de 18 años.
- Usuario de las farmacias de Talara.

La siguiente tabla detalla la unidad de análisis para cada indicador, estableciendo su población, muestra y el tipo de muestreo utilizado:

Tabla 1. Población, muestra y muestreo.

Indicadores	Unidad de análisis	Población	Muestra	Muestreo
Tipo de Atención				
Trato amable				
Atención con respeto				
Atención eficiente (entrega de producto solicitado)	Usuario	91,444	79	Por conveniencia
Medidas de prevención				
Limpieza del establecimiento				
Condiciones de bioseguridad.				

Elaboración Propia, 2020.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según (CÉSPEDES, 2017), las técnicas de recolección de datos abarcan todo procedimiento y actividad que permiten al investigador adquirir la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de investigación. Como parte del diseño metodológico, (ESPINOZA, 2016) afirma que se tiene que tomar en cuenta el método adecuado de recolección de datos y tipo de técnicas adecuadas tomando en cuenta los objetivos y variables. Una buena técnica de recolección de datos ayudará a determinar en gran medida la calidad de la información obtenida.

#### Técnicas

Para cada unidad de análisis se estableció una técnica con la que se trabajó cada una de ellas respectivamente. Para la presente investigación se creyó conveniente trabajar con la técnica de análisis documental.

#### Instrumentos

Para la presente investigación, se aplicó una encuesta con 10 preguntas con 4 alternativas de respuesta elaboradas en base a la escala de Likert y considerando los siguientes aspectos relacionados con los indicadores del estudio: recepción, atención, pago en la caja, entrega de medicamentos, trato amable, atención con

respeto, atención eficiente, medidas de prevención, limpieza del establecimiento, condiciones de bioseguridad. Este instrumento fue sometido a validación por expertos y se consideró expedito para ser aplicado.

En la siguiente tabla, se puede observar de manera más detallada lo mencionado anteriormente:

Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Indicadores	Unidad de análisis	Técnica	Instrumento
Tipo de Atención			
Trato amable			
Atención con respeto			
Atención eficiente (entrega de producto solicitado)			
Medidas de prevención	<b>Usuario</b>	<b>Entrevista</b>	<b>Encuesta</b>
Limpieza del establecimiento			
Condiciones de bioseguridad.			

Elaboración Propia, 2020.

### Validación

Según (NOGUERA, 2015), la validez del constructo señala el nivel de evidencia sobre el fenómeno que se busca medir. Los instrumentos fueron evaluados por los siguientes expertos: Ing. MBA Luciana Torres Ludeña, el administrador MG. Erasmo Martin Valdivia, y la Ing. Lucía Carrasco Chamba. La constancia figura en los Anexos N° 3, N°4 y N°5.

### 3.5 Procedimientos

A continuación, se describe la forma en la que se llevó a cabo la recolección de datos:

- En primer lugar, se realizó la investigación bibliográfica a fin de obtener la información necesaria que sirva de sustento científico para formular el problema motivo de estudio, relacionado con el tiempo de espera y la calidad de atención que se brinda a los usuarios de las farmacias de Talara.

- En segundo lugar, se determinó la población, muestra y muestreo con en el que se trabajó. Se consideró como población a 91,444 habitantes de Talara y se determinó por conveniencia a 79 personas como muestra, con un 95% de nivel de confiabilidad y un margen de error de 11%.
- En tercer lugar, para la recolección de datos se aplicó una encuesta elaborada en base a los indicadores de las variables de estudio. Consta de 10 preguntas, cada una con 4 alternativas para la respuesta de acuerdo con la escala de Likert.
- Se procesó los datos obtenidos en las encuestas en una base de datos en el programa Microsoft Excel. Se ingresó, posteriormente, la información al programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) a fin de procesar lo resultados que fueron analizados por cada uno de los indicadores pertenecientes a las 3 dimensiones que presenta la investigación.
- Tras la obtención de los resultados, se elaboraron las conclusiones a fin de obtener una mejoría y determinar las recomendaciones que finalizaron con la presente investigación respecto a la evaluación de los tiempos de espera de los clientes en las colas de las farmacias.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La técnica de análisis fueron estadísticos descriptivos (tablas de frecuencias, la elaboración de gráficos, tablas y las principales medidas descriptivas de centralización, dispersión y forma). Según (HERNÁNDEZ, 2014), estas técnicas no buscan extraer conclusiones sobre la población a la que pertenecen ya que su función es recolectar, analizar y caracterizar un conjunto de datos con el fin de explicar la peculiaridad y comportamiento de este conjunto a través de tablas o gráficos.

La información obtenida de la aplicación de las encuestas fue procesada para realizar el análisis estadístico en una base de Microsoft Excel que luego se pasó a una base del programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación se desarrolló bajo las normativas éticas establecidas contemplando el respeto hacia colaboradores y clientes, especialmente respecto a los derechos de autenticidad de manera que todos los autores han sido citados de la manera correcta.

Asimismo, se respetó el porcentaje normado (<25%) por la universidad en lo que se refiere a similitud con otros trabajos de investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### Determinación del grado de relación entre el tiempo de espera y la correcta entrega de medicamentos

Se evaluó cómo el tiempo de espera guarda relación con una correcta entrega de medicamentos. Como se muestra en la tabla 3, el tiempo que esperan en su mayoría los clientes es de 11 a 20 minutos (43%) y de 5 a 10 minutos (28%). La correcta entrega de medicamentos se entregó siempre (41%) y casi siempre (28%) según lo solicitado.

Tabla 3. Tiempo de espera - Correcta entrega de medicamentos

TIEMPO DE ESPERA		CORRECTA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	
05' a 10'	28%	Nunca	1%
11' a 20'	43%	Algunas veces	30%
21' a 30'	14%	Casi siempre	28%
31' a más.	14%	Siempre	41%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia, 2020.

##### Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y una correcta entrega de medicamentos

H<sub>a</sub>: Existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y una correcta entrega de medicamentos

Tabla 4. Prueba de hipótesis - Tiempo de espera y correcta entrega de medicamentos

	TIEMPO DE ESPERA	CORRECTA ENTREGA DE MEDICAMENTOS
TIEMPO DE ESPERA	1.000	,261**
CORRECTA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	,261**	1.000
Sig. (bilateral)	<b>0.010</b>	

Elaboración Propia, 2020.

Utilizando la prueba de hipótesis de Tau b de Kendall, el cual determina la correlación que tienen dos variables ordinales del mismo orden, se determina que existe una correlación baja del valor de 0.261 siendo esta estadísticamente

significativa ya que, con un nivel de significancia del 5%, la  $H_0$  se rechaza ( $p < 0.000$ ) y se acepta la  $H_a$ . Se puede decir que el tiempo de espera tiene una correlación inversa con una correcta entrega de medicamentos, lo que nos permite concluir que, si el tiempo de espera es menor, existe una mayor correcta entrega de medicamentos por parte del personal.

### **Determinación del grado de relación entre el tiempo de espera y el tipo de atención**

Se evaluó cómo el tiempo de espera guarda relación con el tipo de atención que brinda el personal de atención. Como se muestra en la tabla 5, el tiempo que esperan en su mayoría los clientes es de 11 a 20 minutos (43%) y de 5 a 10 minutos (28%) y el tipo de atención en caja se encuentra en una buena atención (46%) y Muy buena (21%).

Tabla 5. Tiempo de espera – Tipo de atención en caja

TIEMPO DE ESPERA		TIPO DE ATENCIÓN EN CAJA	
05' a 10'	28%	Mala	3%
11' a 20'	43%	Regular	30%
21' a 30'	14%	Buena	46%
31' a más.	14%	Muy buena	21%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia, 2020.

### **Prueba de hipótesis**

$H_0$ : No existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y el tipo de atención.

$H_a$ : Existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y el tipo de atención.

Tabla 6. Prueba de hipótesis - Tiempo de espera y Tipo de atención

	TIEMPO DE ESPERA	TIPO DE ATENCIÓN
TIEMPO DE ESPERA	1.000	0.187
TIPO DE ATENCIÓN	0.187	1.000
Sig. (bilateral)	0.063	

Elaboración Propia, 2020.

Utilizando la prueba de hipótesis del Tau b de Kendall se determina que no existe una correlación al no ser estadísticamente significativa pues, con un nivel de significancia del 5%, la  $H_0$  se acepta ( $p > 0.000$ ) y se rechaza la  $H_a$ . Se concluye que el tiempo de espera no tiene correlación con el tipo de atención.

## Determinación del grado de relación entre el tiempo de espera y el trato amable.

Se evaluó cómo el tiempo de espera guarda relación con el tipo de atención que brinda el personal de atención. Como se muestra en la tabla 7, el tiempo que esperan en su mayoría los clientes es de 11 a 20 minutos (43%) y de 5 a 10 minutos (28%) y el trato es siempre amable (43%) y casi siempre (30%).

Tabla 7. Tiempo de espera - Trato amable

TIEMPO DE ESPERA		TRATO AMABLE	
05' a 10'	28%	Nunca	1%
11' a 20'	43%	Algunas veces	25%
21' a 30'	14%	Casi siempre	30%
31' a más.	14%	Siempre	43%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia, 2020.

### Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y el trato amable.

H<sub>a</sub>: Existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y el trato amable.

Tabla 8. Prueba de hipótesis - Tiempo de espera y Trato amable

	TIEMPO DE ESPERA	TRATO AMABLE
TIEMPO DE ESPERA	1.000	0.377
TRATO AMABLE	0.377	1.000
Sig. (bilateral)	0.000	

Elaboración Propia, 2020.

Utilizando la prueba de hipótesis del Tau b de Kendall se determina que existe una correlación baja del valor de 0.377 siendo estadísticamente significativa ya que, con un nivel de significancia del 5%, la H<sub>0</sub> se rechaza ( $p < 0.000$ ) y se acepta la H<sub>a</sub>. Se puede decir que el tiempo de espera tiene una correlación con el trato amable, lo que es indicativo de que un tiempo de espera menor se relaciona con una mejor percepción del trato que el cliente recibe.

## Determinación del grado de relación que existe entre el tiempo de espera y el respeto.

Se evaluó cómo el tiempo de espera guarda relación con el tipo de atención que brinda el personal de atención. Como se muestra en la tabla 9, el tiempo que esperan en su mayoría los clientes es de 11 a 20 minutos (43%) y de 5 a 10 minutos (28%) y el respeto en la atención se encuentra siempre (60%) y casi siempre (27%).

Tabla 9. Tiempo de espera - Respeto

TIEMPO DE ESPERA		RESPETO	
05' a 10'	28%	Nunca	1%
11' a 20'	43%	Algunas veces	12%
21' a 30'	14%	Casi siempre	27%
31' a más.	14%	Siempre	60%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia, 2020.

### Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y el respeto.

H<sub>a</sub>: Existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y el respeto.

Tabla 10. Prueba de hipótesis - Tiempo de espera y Respeto

	TIEMPO DE ESPERA	TRATO AMABLE
TIEMPO DE ESPERA	1.000	0.350
TRATO AMABLE	0.350	1.000
Sig. (bilateral)	0.000	

Elaboración Propia, 2020.

Utilizando la prueba de hipótesis del Tau b de Kendall se determina que existe una correlación baja del valor de 0.350 siendo esta estadísticamente significativa ya que, con un nivel de significancia del 5%, la H<sub>0</sub> se rechaza ( $p < 0.000$ ) y se acepta la H<sub>a</sub>. Se puede decir que el tiempo de espera tiene una correlación con el respeto percibido, lo que nos permite concluir que, si el tiempo de espera es menor, existe una mejor percepción de respeto que el cliente recibe por parte del personal.

## V. DISCUSIÓN

Se considera determinar la relación que existe entre las variables tiempo de espera y la adecuada entrega de medicamentos en las farmacias, la aplicación de una encuesta a los usuarios de las farmacias, nos permitió identificar que existe una correlación del valor de 0.261 siendo esta estadísticamente significativa, pues menor tiempo de espera se hace una mejor entrega de medicamentos, resultado que coincide con lo que señala en su investigación (RODRIGUEZ, y otros, 2017) ellos mencionan la importancia de la correcta disposición y entrega de medicamentos para garantizar que el cliente pueda utilizarlo de forma racional y correcta. El (MINISTERIO DE SALUD, 2015) señala que el tiempo de espera constituye uno de los principales factores a tomar en cuenta para la medición del nivel de satisfacción del usuario y de los prestadores de servicios. Con lo mencionado anteriormente se puede decir que entre las variables ordinales: el tiempo de espera y la correcta entrega de medicamentos si existe una relación, aunque estadísticamente este es bajo, por tener un valor de 0.261.

Al determinar el grado de relación entre tiempo de espera y el tipo de atención en las farmacias, encontramos que con relación al tiempo que esperan un 43% de los clientes señalaron como tiempo de espera de 11 a 20 minutos, el 28% dijeron que esperaron de 5 a 10 minutos; con relación al tipo de atención en la caja, los encuestados señalan que tuvieron una buena atención representada en 46% y Muy buena atención en un 21%, se utilizó la prueba de hipótesis del Tau b de Kendall la cual determino que no existe una correlación al no ser estadísticamente significativa con un valor de 0.187, sin embargo en otras investigaciones como (TORAL, y otros, 2019) mencionan que si existe una clara relación entre la calidad del servicio y las condiciones generales del entorno. La (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, 2015) como la comparación entre el nivel de atención actual con la establecida en el nivel deseado, así mismo en referencia al tipo de atención farmacéutica lo conceptualizan que la atención es un intercambio direccional en donde el paciente brinda autoridad al proveedor (farmacéutico) y la otra parte ofrece capacidad y acepta responsabilidad al paciente (BONAL, y otros, 2017). Debido a ello se puede decir que la calidad de atención no es percibida por

todos de igual manera, es subjetiva y asumida de modo diferente de una persona a otra.

Para determinar el grado de relación entre tiempo de espera y trato amable en las farmacias, encontramos que con relación al trato que se ofrece dentro de las farmacias es siempre con amabilidad en un 43% y casi siempre con amabilidad en un 30%, con lo que demostramos que existe una relación entre el tiempo de espera y el trato amable de parte del farmacéutico, aplicando la prueba de hipótesis del Tau b de Kendall se identificó que existe una correlación baja del valor de 0.377 siendo estadísticamente significativa, lo cual coincide con los resultados de (SAMAME, 2015), fueron que sólo un 21% a 30% de clientes perciben amabilidad por parte de los farmacéuticos, el cual tiene relación con la baja correlación de esta investigación. Así mismo la (ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, 2013) indica que el trato al cliente en centros farmacéuticos se tiene que realizar de manera cordial, teniendo así un trato educado y amable por parte del farmacéutico. Los usuarios al ser tratados con dignidad y amabilidad están recibiendo uno de los tantos derechos a los que tienen dentro de los servicios farmacéuticos. Es por ello que el trato amable, nace de una adecuada comunicación, que la persona que atiende comprenda la situación del usuario y del respeto de los derechos de las personas por un trato digno.

Sobre la determinación del grado de relación que existe entre tiempo de espera y el respeto al usuario en las farmacias , nos arrojó que existe una correlación baja cuyo valor fue de 0.350 siendo esta estadísticamente significativa, este resultado coincide con lo que menciona en su investigación (GÁLVEZ CHETILÁN, 2019) quien considera el respeto al cliente como parte esencial de la evaluación al servicio de una empresa farmacéutica El respeto al cliente según (CASTELLANO, y otros, 2010) quienes mencionan que es el trato empático que se debe ofrecer en la atención entre una organización y el cliente, por lo cual es necesario una adecuada comunicación entre ambas partes. Con lo mencionado anteriormente se afirma que las personas merecen un trato respetuoso, basada en valores y poniendo en práctica la empatía, esto beneficia al usuario porque se va a sentir bien y para la farmacia porque contribuye con la fidelización del cliente.

Al determinar la manera en la que influye el tiempo de espera en la calidad de atención de los clientes, los resultados obtenidos apuntan que, a menor tiempo de atención, la percepción de una buena atención por parte del personal es mayor. Esto coincide con lo reportado por (CAMIÑA CERON, 2018) quien encuentra una correlación positiva moderada entre los tiempos de espera y la satisfacción del usuario. De igual manera, (SAMANIEGO, 2018) encuentra una relación positiva entre la confiabilidad atribuida al servicio y el tiempo de atención. Con respecto a lo mencionado anteriormente se puede decir que los tiempos de espera en los centros farmacéuticos, así como en cualquier establecimiento de prestación de servicios siempre tendrán influencia en la calidad percibida por parte de los clientes.

## VI. CONCLUSIONES

- En esta investigación se determinó que, a un menor grado de tiempo de atención, la entrega de medicamentos según las indicaciones de prescripción se hace de una forma más apropiada y evita molestias en los clientes.
- En este informe de investigación se determinó que el grado de tiempo de atención, influye con el tipo de atención que se les brinda a los clientes durante tiempo que dura la experiencia de su compra.
- En esta tesis se determinó que, a un menor grado de tiempo de atención, los clientes perciben una mayor amabilidad por parte de los encargados de la atención en la farmacia a diferencia de aquellos que tienen mayores tiempos de atención.
- En este informe de investigación se determinó que a un mayor grado de tiempo de atención hay una falta de respeto hacia los clientes, quienes merecen de una buena atención brindada por el servicio de su preferencia.
- En esta investigación se determinó que mientras mayor sea el tiempo de espera, la calidad de atención brindada a los clientes se verá afectada de manera negativa de forma que estos se llevarán una mala impresión del servicio brindado.

## VII. RECOMENDACIONES

- Así mismo se recomienda el diseño de un protocolo para el ordenamiento del material de farmacia, considerando la ubicación estratégica de los medicamentos de ventas más frecuentes, lo que permitiría disminuir el tiempo que se utiliza para la identificación del producto y de esta manera disminuir el tiempo de espera de los clientes.
- Se sugiere que las farmacias trabajen en la constante capacitación hacia el personal que laboran en sus instalaciones, pues la percepción que tienen los clientes en relación con la atención podría influenciar en bajas económicas.
- Se recomienda la capacitación al personal de las farmacias, en temas relacionados con la atención del cliente con calidez basada en valores y comunicación asertiva, en la que se le considere el respeto que merece como persona.
- Los temas para reforzar en las capacitaciones podrían ser trabajados con profesionales en ventas y/o marketing, pues mejorar los aspectos de venta en el personal de las farmacias puede servir como gancho y fidelización de clientes para futuras compras.
- Para próximos estudios puede recogerse información socioeconómica de los clientes para realizar trabajos futuros y plantear estrategias de fidelización con ofertas y/o descuentos personalizados según el tipo de cliente que se pueda encontrar.

## REFERENCIAS

- AMSTRONG, Gary y KOTLER, Philip. 2017.** *Fundamentals of Marketing*. Houston : s.n., 2017.
- BARZOLA, Samuel y VASQUEZ, Sandy. 2017.** *Optimización de las líneas de espera en el proceso de atención al cliente del BCP Tarma, en el periodo 2014*. Tarma : s.n., 2017.
- BASUSTAOGLU, Ahmet y KATILOV, Oleksandr. 2020.** Key Points of Cleaning and Disinfection for Sars-Cov-2. 2020.
- BONAL, y otros. 2017.** Farmacia clínica y atención farmacéutica. [aut. libro] J., Domínguez-Gil, A., Hurlé, M., Gamundi, M., Napal, V., y Valverde, E. Bonal. *Farmacia Hospitalaria*. s.l. : SCM SL Doyma, 2017.
- BUENO, Frnascisco. 2018.** "Propuesta de mejora para reducir el tiempo de espera en conseguir citas en períodos de mayor demanda en área de admisión del hospital Santa Rosa de Trujillo, 2018". Lima : s.n., 2018.
- CAMIÑA CERON, Estrella Ruth. 2018.** Tiempos de Espera y la Satisfacción del Usuarios en el Servicio de Farmacia de Clínica internacional Sede Surco periodo 2018. Lima : s.n., 2018.
- CANCELA GORDILLO, Rocío, y otros. 2013.** *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. España : s.n., 2013.
- CASTELLANO y GONZÁLEZ. 2010.** Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio. Estudio de caso. 2010, Vol. 15, 52.
- CÉSPEDES, JAVIER. 2017.** *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS*. 2017.
- EAGLING , David, MAGEE, Bill y COLLINS, Pat. 2017.** Biosecurity: Safe-Guarding Quality at All Stages of the Grain Chain. 2017.
- ESPINOZA, Eleonora. 2016.** *Métodos y Técnicas de recolección de la información*. Arequipa : s.n., 2016.
- FARRIS, Paul, y otros. 2010.** Marketing metrics : The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance. 2010.
- FELDMUTH, Natalie, HABLUTZEL, Andrea y VÁSQUEZ, Luis. 2017.** *Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Lima, Perú : s.n., 2017.
- GÁLVEZ CHETILÁN, Nancy Margot. 2019.** *Nivel de atención al cliente del personal en la Farmacia Cajamarca*. Cajamarca : s.n., 2019.
- GUTIERREZ, Ericson, y otros. 2016.** *Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima*. Lima : s.n., 2016.
- HERNÁNDEZ, Roberto. 2014.** *Metodología de la investigación científica*. s.l. : Mc Grill Hill, 2014.
- IZQUIERDO, y otros. 2011.** Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad. 2011, Vol. 26, 3, págs. 161-167.
- KERLINGER, Fred. 2016.** *Conceptual approach to behavioral research*. Texas : s.n., 2016.

- KOTLER. 2016.** *Marketing management*. Octava edición. Arlington : Pearson Education, 2016.
- MINISTERIO DE SALUD. 2015.** Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. 2015.
- MINISTERIO DE SALUD. 2017.** Programa de entrenamiento en salud pública dirigido a personal del servicio militar voluntario. Fundamentos de Salud Pública. 2017.
- MINSA. 2009.** Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. 2009.
- NOGUERA, Nilton. 2015.** *VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS*. 2015.
- NOVALES, Miranda. 2017.** *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. 2017.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. 2015.** Ottawa Charter for Health Promotion. 2015.
- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. 2013.** Pharmaceutical services based on primary health care. 2013.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. 2008.** <https://dle.rae.es/>. [En línea] Diccionario de la lengua española, 23.º ed., 2008. [Citado el: 17 de Marzo de 2020.] <https://dle.rae.es/contenido/cita>.
- RODRÍGUEZ. 2018.** *Informe de prácticas preprofesionales en el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de la Farmacia Nueva Vida, noviembre 2917 a mayo 2018. (Tesis de licenciatura)*. Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo, 2018.
- RODRIGUEZ y GARCÍA. 2017.** La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. 2017, Vol. 33, 4.
- ROMERO, Silvia. 2016.** Criterios de selección de las unidades de análisis de estudio. 2016.
- ROSALES, Juan y MÁRQUEZ, Rosa. 2016.** “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chiriquí y Santa Rosa de La Pampa, Marzo de 2016”. 2016.
- SALDARRIAGA, Boris. 2018.** *Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas*. 2018.
- SAMAME, Yessica. 2015.** *CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, LIMA-PERÚ 2015 [tesis de maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]*. Lima, Perú : s.n., 2015.
- SAMANIEGO, Mariella. 2018.** “Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 Los Algarrobos - provincia Piura, en el mes de enero 2018”. Piura : s.n., 2018.
- SÁNCHEZ, Hugo, REYES, Carlos y MEJIA, Katia. 2018.** *MANUAL DE TÉRMINOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA*. lima : Primera Edición, 2018.
- TOBAR. 2017.** La atención de la Salud. 2017.
- TORAL, Rocío, y otros. 2019.** *La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico Loja - Ecuador*. Ecuador : Dominio de las Ciencias, 2019.

**VACAREZZA, Julio, ÁLVAREZ y SOSA. 2011.** Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. 2011, Vol. 33, 1.

**VERA, Giovanna. 2015.** *Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica*. Lima : s.n., 2015.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Tiempo de espera (VI)</b>	(...) El Ministerio de Salud del Perú (2003) señala que es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario externo y en las expectativas del prestador de servicios, algunas veces considerado como sinónimo de insatisfacción (...).	Servicio	Los encuestados responden al tiempo de atención con relación a los diferentes momentos del fluxograma de atención.	Tiempo de atención	Ordinal
<b>Calidad de atención (VD):</b> <b>VD1: Correcta entrega de medicamentos</b> <b>VD2: Tipo de atención</b> <b>VD3: Trato amable</b> <b>VD4: Respeto</b>	(...) La calidad de atención es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención (OMS) (...).	Calidad de atención	Los encuestados responden para recoger información sobre las condiciones en que reciben la atención.	Correcta entrega de medicamentos	Ordinal
				Trato amable	Ordinal
				Trato con respeto	Ordinal
				Medidas de prevención	Ordinal
				Limpieza del establecimiento	Ordinal
				Condiciones de bioseguridad.	Ordinal

Fuente: Elaboración Propia, 2020

## Anexo 2. Encuesta

Tesis " influencia del tiempo de espera en la calidad de atención a los clientes en las farmacias de la ciudad de Talara, 2020"

### Encuesta

**Presentación:** Sr/a. Buenos días, a continuación, se le realizará una serie de preguntas relacionadas con las Tesis " Influencia del tiempo de espera en la calidad de atención a los clientes en las farmacias de la ciudad de Talara, 2020". Esta encuesta será de utilidad para ver cómo están siendo atendidos los usuarios en las farmacias de Talara y cómo podemos mejorarla. Si está de acuerdo y en forma voluntaria aceptar participar, por favor me lo dice ahora:

Si acepto participar ( ) No acepto participar ( )

**Instrucciones:** Le leeré las preguntas de forma clara y luego usted me da la respuesta que le parezca es la más adecuada. Este cuestionario es anónimo, le agradecería responda con veracidad y precisión dichas preguntas. Gracias por su colaboración y apoyo.

N°	Pregunta
1	Usted diría que la atención en esta farmacia fue: a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Mala
2	¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido/a en esta farmacia? a) 05' a 10'    b) 11' a 20'    c) 21' a 30'    d) 31' a más.
3	¿La respuesta que ha dado a la primera pregunta tiene relación con la segunda pregunta? <b>SI</b> <b>NO</b> ¿Por qué?
4	¿La atención que le brindaron en la caja fue: a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Mala
5	En esta farmacia le entregan los medicamentos de acuerdo con lo que había solicitado a) Siempre    b) Casi siempre    c) Algunas veces    d) Nunca
6	Los trabajadores que atienden en la farmacia ¿Tienen un trato amable con los usuarios/compradores? a) Siempre    b) Casi siempre    c) Algunas veces    d) Nunca
7	¿Los trabajadores, durante el tiempo que lo están atendiendo a usted lo hacen con el debido respeto? a) Siempre    b) Casi siempre    c) Algunas veces    d) Nunca

8	<p>El establecimiento de la farmacia ha sido implementado con medidas preventivas frente a la Pandemia del COVID 19: Colocación de afiches con mensajes relacionados con la trasmisión del COVID 19, mensajes expresado por el personal brindando orientación.</p> <p>a) Siempre      b) Casi siempre      c) Algunas veces      d) Nunca</p>
9	<p>¿El establecimiento de la farmacia, permanece limpio?</p> <p>a) Siempre      b) Casi siempre      c) Algunas veces      d) Nunca</p>
10	<p>El establecimiento de la farmacia ha sido implementado con medidas de Bioseguridad: Mantenimiento de distancia social, uso de guantes y mascarillas, uso de solución desinfectante</p> <p>a) Siempre      b) Casi siempre      c) Algunas veces      d) Nunca</p>

Fecha

Firma y nombre del encuestador

### Anexo 3. Constancia de validación



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CARRASCO CHAMBA con DNI N° 76627191 N° De Reg. CIP. 216240 de profesión Ingeniería Industrial desempeñándome actualmente como Asesor en Proyectos en la zona Arequipa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

➤ Encuesta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 Días del mes de ...C.I... del Dos mil Veinte.

Mgr. : 216240  
 DNI : 76627191  
 Especialidad : Ingeniería Industrial  
 E-mail : Carrascochamba@gmail.com

  
 \*\*\*\*\*  
 EDY A PETRONILA  
 CARRASCO CHAMBA  
 INGENIERA INDUSTRIAL  
 N° 216240

## Anexo 4. Constancia de validación



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Erasmo Martin Valdivia León con DNI N° 40342867

Magister en Administración estratégica de empresas, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Gerente General en M.L. Suministro y Servicios Generales SAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: de la Tesis "Influencia del tiempo de espera en la calidad de atención a los clientes en las farmacias de la ciudad de Talara, 2020"

➤ Encuesta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 Días del mes de julio del Dos mil Veinte.

Mgr. : Administración estratégica de empresas  
DNI : N° 40342867  
Especialidad : Administrador  
E-mail : martin.valdivia@mlsuministros.com

## Anexo 5. Constancia de validación



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Luciana Mercedes Torres Ludeña con DNI N° 02854952 Magister en Administración con Mención en Gerencia Empresarial, con N° CIP:94321, de profesión de Ingeniería Industrial, desempeñándome actualmente como Docente Adscrita en el Departamento de Investigación de Operaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

➤ Encuesta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Firmo la presente en la ciudad de Piura a los 08 días del mes de Julio del Dos mil Veinte.

  
Firma de Luciana Mercedes Torres Ludeña  
Ingeniera Industrial  
Registro CIP N° 94321

## Anexo 6. Acta de aprobación de originalidad de proyecto de tesis

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE PROYECTO DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
-------------------------------------	--	---

Yo, ING. Mario Roberto Seminario Atarama, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Filial Piura, revisora de la tesis titulada: "Influencia Del tiempo De Espera En La Calidad De Atención A Los Clientes En Las Farmacias De La Ciudad De Talara, 2020", de la estudiante Amaya Infante Milagros del Carmen, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Tumitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 6 de noviembre de 2017

.....

Firma

MARIO SEMINARIO ATARAMA

DNI: |

## Anexo 7. Matriz de consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Dimensión	Variables	Unidad de análisis	Población	Técnica e instrumento
<b>Influencia del tiempo de espera en la calidad de atención a los clientes en las farmacias de la ciudad de Talara, 2020</b>	¿Cómo influye el tiempo de espera en la calidad de atención a los clientes en las farmacias de la ciudad de Talara, 2020?	Determinar la influencia del tiempo de espera y la calidad de atención a los clientes de las farmacias Talara 2020	Existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y la calidad de atención de los clientes	Tiempo	<b>VI:</b> Tiempo de espera <b>VD1:</b> Correcta entrega de medicamentos <b>VD2:</b> Tipo de atención <b>VD3:</b> Trato amable <b>VD4:</b> Respeto	Usuarios de farmacias en Talara 2020	91 444 (población total de Talara según último censo)	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Ficha de nivel de eficiencia
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>					
	¿Cuál es el grado de relación del tiempo de espera y la correcta entrega de medicamentos en las farmacias de la ciudad de Talara 2020?	Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo de espera y la correcta entrega de medicamentos en las farmacias de la ciudad de Talara 2020	Existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y la correcta entrega de medicamentos	Calidad				
	¿Cuál es el grado de relación del tiempo de espera y el tipo de atención en las farmacias de la ciudad de Talara 2020?	Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo de espera el tipo de atención en las farmacias de la ciudad de Talara 2020	Existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y el tipo de atención					
	¿Cuál es el grado de relación del tiempo de espera y el trato amable en las farmacias de la ciudad de Talara 2020?	Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo de espera y el trato amable en las farmacias de la ciudad de Talara 2020	Existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y el trato amable hacia los clientes					
	¿Cuál es el grado de relación del tiempo de espera y el respeto en las farmacias de la ciudad de Talara 2020?	Determinar el grado de relación que existe entre el tiempo de espera y el respeto en las farmacias de la ciudad de Talara 2020	Existe una correlación inversa entre el tiempo de espera y el respeto hacia los clientes					
						79 usuarios Error muestral: 11% Nivel de confianza: 5%		

Elaboración Propia, 2020

## Anexo 8. Registro fotográfico

### Encuesta Realizada A Los Usuarios De Las Farmacias De La Ciudad De Talara



### Fotos De Los Usuarios Esperando Para Ser Atendidos

