



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

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO
DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO PRIVADO DE LA
CLÍNICA SAN MIGUEL ARCÁNGEL, DISTRITO SAN JUAN DE
LURIGANCHO, JULIO 2020.**

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

AUTORES:

Bach. BUSTAMANTE DE LA CRUZ, JOEL JOAO

Bach. PAREDES JUMO, ANA MARIA

ASESOR:

Mg. QF. ACARO CHUQUICAÑA, FIDEL ERNESTO

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por permitirnos haber llegado hasta este momento importante de nuestra formación profesional. Especialmente y de todo corazón dedicamos este trabajo a nuestros padres que son nuestros pilares y los más importantes en nuestras vidas, por habernos forjado en las personas que somos hoy en la actualidad, por estar ahí siempre para nosotros motivándonos a diario en ser mejores cada día, brindándonos sus consejos, su paciencia, su cariño y sobre todo su apoyo incondicional para nosotros, también a todas las personas que nos ayudaron para que este trabajo se pudiera realizar.

Bach. Bustamante De La Cruz, Joel Joao

Bach. Paredes Jumo, Ana Maria

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirnos tener y poder disfrutar de nuestras familias, gracias por apoyarnos en cada decisión y proyecto, gracias a la vida por demostrarnos lo hermosa que es y lo justa que llega a ser.

Gracias a nuestra universidad, docentes y asesores de nuestra tesis por habernos permitido formarnos, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, ya que fueron los responsables de realizar su pequeño aporte.

A nuestras familias, por darnos todo el apoyo necesario y por querernos por sobre todas las cosas.

A nuestros padres que fueron nuestro mayor y principal apoyo y motivación para cada día continuar sin tirar la toalla, no ha sido sencillo el camino hasta ahora pero gracias a sus aportes y apoyo lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradecemos y hacemos presente nuestros grandes afectos hacia ustedes nuestras hermosas familias.

Bach. Bustamante De La Cruz, Joel Joao

Bach. Paredes Jumo, Ana Maria

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE TABLAS /ANEXOS.....	iv
RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	7
2.1. Enfoque y diseño.....	7
2.2. Población, muestra y muestreo	7
2.3. Variable(s) de estudio	9
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
2.5. Proceso de recolección de datos.	10
2.6. Métodos de análisis estadísticos.....	12
2.7. Aspectos éticos	12
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN.....	38
4.1. Discusión.....	39
4.2. Conclusiones.....	46
4.3. Recomendaciones.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	55

ÍNDICE TABLAS /FIGURAS ANEXOS

Lista de tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra según el sexo de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.	14
Tabla 2. Distribución de la muestra según la edad de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.	15
Tabla 3. Atención brindada dentro del horario establecido por la Clínica.....	16
Tabla 4. La farmacia de la clínica cuenta con los medicamentos que receto el médico.	17
Tabla 5. Atención brindada por la farmacia de la clínica se realizó de acuerdo al orden de llegada.....	18
Tabla 6. Los tratamientos brindados en la farmacia y en la caja de la clínica se llevaron a cabo de manera rápida.	19
Tabla 7. El tiempo de espera para ser atendido por Químico Farmacéutico fue breve	20
Tabla 8. El tiempo de entrega de los medicamentos fue rápido.....	21
Tabla 9. El personal logra resolver sus dudas, inquietudes o problemas relacionados con lo expresado en la receta.	22

Tabla 10. El personal que le atendió en la farmacia de la clínica despejo sus dudas	23
Tabla 11. El personal farmacéutico que le atendió, le brindó confianza y seguridad ante las respuestas dadas.....	24
Tabla 12. Considera que los medicamentos están en buen estado	25
Tabla 13. Cree que la farmacia tiene todos los medicamentos disponibles	26
Tabla 14. Considera que la farmacia de la clínica se encuentra en un entorno adecuado.....	27
Tabla 15. Atención del farmacéutico	28
Tabla 16. Entendió la explicación que le brindo el farmacéutico.....	29
Tabla 17. El servicio que le ofrecieron en la farmacia de la clínica estuvo dentro de sus expectativas.	30
Tabla 18. Fiabilidad.....	31
Tabla 19. Capacidad de respuesta.....	32
Tabla 20. Seguridad.....	33
Tabla 21. Confiabilidad.....	34
Tabla 22. Empatía.....	35

Tabla 23. Promedio de las Dimensiones de la Variable Satisfacción de los usuarios del Servicio del Establecimiento Farmacéutico 36

Tabla 24. Porcentaje de insatisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico. 38

Lista de figuras

Figura 1. Porcentaje de la muestra según el sexo de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.	14
Figura 2. Porcentaje de la muestra según la edad de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.	15
Figura 3. Porcentaje de respuestas de la atención brindada dentro del horario establecido por la Clínica.....	16
Figura 4. Porcentaje de respuestas que el servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le indicó el médico.	17
Figura 5. Porcentaje de respuestas de la atención brindada en el establecimiento privado de la clínica San Miguel Arcángel se realizó de acuerdo al orden de llegada.....	18
Figura 6. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 4.	19
Figura 7. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 5.	20
Figura 8. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 6.	21
Figura 9. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 7.	22
Figura 10. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 8.....	23
Figura 11. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 9.....	24

Figura 12. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 10.....	25
Figura 13. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 11.....	26
Figura 14. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 12.....	27
Figura 15. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 13.....	28
Figura 16. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 14.....	29
Figura 17. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 15.....	30
Figura 18. Dimensión: Fiabilidad.....	31
Figura 19. Dimensión: Capacidad de respuesta.....	32
Figura 20. Dimensión: Seguridad.....	33
Figura 21 Dimensión: Confiabilidad.....	34
Figura 22. Dimensión: Empatía.....	35
Figura 23. Porcentaje de Satisfacción del Cliente	37
Figura 24. Porcentaje de insatisfacción del cliente.....	38

Lista de anexos

Anexo A: Instrumento de Recolección de Datos	55
Anexo B: Operacionalización de la Variable o Variables.....	57
Anexo C: Consentimiento Informado.....	58
Anexo D: Evidencia de Trabajo de Campo.....	59

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en la farmacia privada de la Clínica San Miguel Arcángel en el distrito de San Juan de Lurigancho, Julio 2020. La encuesta SERVQUAL modificada se utilizó en la guía técnica para evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los centros y servicios de salud.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia de la Clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, julio 2020. **Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo, no experimental y observacional, con un diseño transversal, con una muestra de 200 pacientes, donde se aplicó el instrumento de recolección de datos, modelo SERVQUAL en base a la variable satisfacción. **Resultados:** De acuerdo con la dimensión de empatía el 81,0% de los pacientes están satisfechos, en comparación con la dimensión de seguridad esto presenta el 70,8%, siendo esta dimensión la de menor porcentaje en relación con las demás dimensiones. Por otro lado la dimensión de fiabilidad tiene 77,4%, siendo la segunda dimensión con mayor satisfacción, según la dimensión confiabilidad el 75,8% de los pacientes están satisfechos, según la dimensión de capacidad de respuesta el 72,8% de los pacientes están satisfechos. Dando como resultado final que el 75,6% de los pacientes están satisfechos con las 5 dimensiones. **Conclusión:** Se identificó que el 75,6% de los pacientes están satisfechos con el servicio de farmacia, la dimensión de la empatía fue la que presentó mayor nivel de satisfacción con un 81,0%, es decir la actitud del químico farmacéutico hacia el paciente es buena.

Palabras claves: Farmacia, satisfacción, SERVQUAL, transversal, usuario.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of users with the attention provided at the private pharmacy of the San Miguel Archangel Clinic in the district of San Juan de Lurigancho, July 2020. The modified SERVQUAL survey was used in the technical guide to assess the satisfaction of external users in health centers and services.

Objective: Determine the level of patient satisfaction in the pharmacy service of the San Miguel Archangel Clinic, San Juan de Lurigancho district, July 2020.

Methodology: A descriptive, non-experimental and observational study was carried out, with a cross-sectional design, with a sample of 200 patients, were the data collection instrument, model SERVQUAL based on the satisfaction variable, was applied. Results: According to the empathy dimension 81, 0% of patients are satisfied, compared to the safety dimension this presents 70, 8%, this dimension being the lowest percentage relative to the other dimensions. On the other hand, the reliability dimension has 77, 4%, with the second most satisfied dimension being, according to the reliability dimension 75, 8% of patients are satisfied, depending on the size of response capacity 72,8% of patients are satisfied. Giving the end result that 75, 6% of patients are satisfied with the 5 dimensions. Conclusion: It was identified that 75,6% of patients are satisfied with the pharmacy service, the dimension of empathy was the one that present the highest level of satisfaction with 81,0%, the attitude of the pharmaceutical chemist towards the patient is good.

Keywords: Pharmacy, satisfaction, SERVQUAL, transverse, user.

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio De Salud (MINSA) cuenta con áreas de acreditación y gestión de aseguramiento de la calidad desde el 2001 para “contribuir al fortalecimiento de los procesos de mejora continua de la calidad de la salud en los establecimientos de salud públicos, privados y servicios de apoyo médico”, al sostener que “ La satisfacción del usuario es esencial para mejorar la calidad y la eficiencia de la atención”, se realizan proyectos, indicadores, auditorias y acciones de mejora en los establecimientos de salud del país, la población percibe el derecho fundamental como garantía de “Derecho de la salud, esencial para su desarrollo y derecho a la calidad de la atención” (1).

En 2011, el MINSA elaboro el documento técnico “guía técnica para evaluar la satisfacción del usuario externo en instalaciones de salud y servicios de apoyo médico”, cuyo objetivo es identificar las causas relevantes de insatisfacción del usuario y posteriormente satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, desarrollándose así en los establecimientos de salud (2).

La satisfacción del usuario es un parte integral de la calidad de la prestación de asistencia sanitaria. Un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas como la adherencia y la continuidad con los cuidadores que brindan este servicio médico, por lo que la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a mejorar continuamente la calidad del servicio (3).

A nivel mundial, la organización mundial de la salud (OMS) es la entidad que ha gestionado todo lo relacionado con la salud, donde la calidad se refiere a un alto nivel de competencia profesional, uso eficiente de los recursos y riesgo mínimo para el paciente, impacto final en la salud y alto nivel de satisfacción del paciente. Los servicios de farmacia son parte del complejo grupo de servicios de salud y participan para ayudar al paciente a lograr sus objetivos finales (4).

La asistencia farmacéutica se define como un conjunto de actividades relacionadas con los medicamentos, diseñados para apoyar las acciones de salud que demanda una comunidad. Implica el suministro de medicamentos en cada de sus etapas, la conservación y efecto terapéutico de los medicamentos, el seguimiento y evolución de su uso, la recopilación y difusión de información sobre los medicamentos y la educación permanente de los profesionales de la salud, pacientes y la comunidad para asegurar el uso racional de los medicamentos (4).

Los estudios realizados en los centros sanitarios muestran que la percepción de satisfacción del paciente aumenta con el menor tiempo de espera, lo que también se aplica a los usuarios que acceden a los servicios de farmacia, por el contrario, el tiempo de espera excesivos y otros problemas como la falta de prescripción de sus medicamentos, afectan esta percepción y en muchos casos prefieren acudir a farmacias privadas (5).

En el Perú, en la actualidad la calidad de los servicios de atención que se ofrecen en las unidades de salud pública es baja y es un factor importante a tener en cuenta en las organizaciones de brindan servicios de salud en el sector público. El índice de satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa una valoración subjetiva del valor del servicio recibido (6).

El servicio de farmacia ha sido históricamente un producto intermedio el cual ofrece dos tipos de resultados: uno bueno y un servicio por que la farmacia es una parte muy importante de los establecimientos sanitarios que prestan atención farmacéutica, lo que significa que un farmacéutico colabora con el usuario y otros profesionales en el diseño, ejecución y motorización. Un plan terapéutico que brinde resultados específicos al usuario, para lo cual la consulta de medicamentos es un servicio importante donde es posible obtener un asesoramiento confiable y personal del profesional que dará respuesta a los problemas sobre los medicamentos y su uso adecuado (6).

Evaluar la calidad del servicio ha sido un gran desafío para los profesionales de la salud. Por lo tanto el ministerio de salud (MINSA) adopto la metodología que contiene un cuestionario. Se obtiene una escala modificada de calidad de servicio integral (*SERVQUAL*) teniendo en cuenta que la calidad de la atención es la diferencia entre percepciones y expectativas, evalúa el nivel general de satisfacción y las principales causas de insatisfacción como oportunidades para mejorar la calidad de la atención (7).

La aparición de una enfermedad conduce al uso de los servicios de salud, con especial atención a los determinantes y tendencias recientes. El uso de los servicios de salud es una interacción entre consumidores y profesionales, es un comportamiento complejo determinado por una amplia variedad de factores. La forma en que se prestan los servicios puede determinar su uso y la remuneración de los profesionales es un factor importante a la hora de cobrar por el uso de los servicios, así como las tarifas del servicio. El servicio de farmacia de cualquier establecimiento de salud se encarga de la selección, adquisición, distribución e información de los medicamentos e insumos médicos para su administración y adecuada aplicación en el hospital o de forma ambulatoria. En este contexto la evaluación del servicio es fundamental para evaluar su gestión, es decir su misión como entidad esencial en el sistema de salud (8).

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y está sujeta a varios factores, como los valores morales y culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos determinan que la satisfacción sea diferentes para cada persona y en distintas circunstancias. Según la encuesta de satisfacción del usuario externo en el área de salud, teniendo en cuenta la preocupación de los usuarios externos pro la calidad de la salud, considerar la preocupación del usuario externo por la calidad de la atención está importante como la competencia técnica.

Para el usuario, la calidad depende principalmente de la interacción con el personal de salud, de características como el tiempo de espera, el buen servicio, la privacidad, la accesibilidad y sobre todo la utilización del servicio deseado, la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en la prestación de un servicio de alta calidad ya que tiene un impacto crítico en su comportamiento (9).

Conocer las necesidades del usuario es muy necesario para asumir estrategias exitosas, por ello el ministerio de salud en el 2012 destaca la necesidad de interactuar con el personal de salud, respetar condiciones como los tiempos de espera para la atención, la provisión de equipos, en el caso de la farmacia el suministro de medicamentos, el tratamiento amigable, de hecho todos los aspectos que permiten al usuario obtener satisfacción en el servicio recibido (10).

Un usuario satisfecho es sinónimo de un cliente leal y en gran parte significa garantizar la supervivencia del negocio. La clave para ello es lograr una individualización gradual de las relaciones con los clientes y una adaptación cada vez mayor de nuestras ofertas de servicios (11).

Son varias las ventajas que obtiene cualquier empresa privada a través de la satisfacción de sus clientes, que se resumen en dos ideas completamente claras: la fidelización del usuario y la distribución gratuita a otros amigos o familiares (11).

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2017). “Es la sensación de bienestar que se logra cuando se satisface una necesidad”, en cuyo caso es la respuesta adecuada a una queja, solicitud o duda (12).

Existen varias teorías sobre la satisfacción del paciente que se encuentran entre las más importantes tenemos:

Donabedian, 1990, afirma que la satisfacción del paciente es principalmente “una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”.

Cafferata, 1978, sugirió que la satisfacción del paciente puede entenderse mejor como una entrada a esta interacción, ya que es una variable que predispone al paciente a una determinada actitud y condiciona su comportamiento al personal de salud (12).

Aquino, (2018), (13). Desarrolló el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención recibida en la farmacia del policlínico Jesús Ángel a través de una encuesta *SERVPEF*, donde el 60% se encuentra satisfecho y el 38% insatisfecho, dando a entender que los usuarios están conformes con la atención brindada.

Bustamante, et al. (2017), (14). Determinaron que en el servicio de farmacia del hospital regional de Cajamarca a través de la encuesta *SERVQUAL* de 375 usuarios que el 54% de los usuarios están satisfechos y el 46% no están satisfechos, por lo que el gravamen no es tan satisfactorio por estar en un “nivel de proceso”.

Rodríguez, et al. (2016), (15). Demostraron que el nivel de satisfacción del usuario al dispensar la farmacia de consulta externa del hospital Daniel Alcides Carrión se encuentra en un nivel promedio, ya que representa el 50 % de la insatisfacción del paciente debido a la falta de ética y compromiso del personal.

Toaquiza, (2016), (16).demostró a través de un estudio deductivo con un enfoque cualitativo – cuantitativo, en el que participaron 125 usuarios externos, a quienes se le aplicó el cuestionario *SERVQUAL* que consta de 20 preguntas, que tuvo una calidad de atención deficiente en todas las dimensiones, siendo predominantes en el estudio.

Ari, et al. (2016), (17). Demostraron las expectativas y las percepciones de los pacientes en el departamento de farmacia en el hospital gubernamental de indonesia, utilizando el modelo *SERVQUAL*, encontrando que los usuarios menos educados están menos satisfechos en comparación con los usuarios más educados.

Bofill, et al. (2016), (18). Demostraron a través del modelo *SERVICEPERFOMANCE*, en una muestra de 150 usuarios, la

evaluación del servicio de calidad en la farmacia reparto iglesia, dando como indicadores, uno de mal y 4 de regular.

En cuanto a la justificación de esta investigación, se basa en el nivel teórico porque tiene como objetivo proporcionar conocimiento sobre el aseguramiento de la calidad para contribuir a los procesos de mejora continua de la calidad en el establecimiento privado, manteniendo que la satisfacción de los usuarios tienen como objetivo fundamental mejorar la calidad y la eficiencia de la atención, y en un nivel práctico, el sector privado se beneficiara, ya que mostrara las expectativas que el usuario presenta en la atención del servicio de farmacia y con eso, demostrará las deficiencias del departamento y la insatisfacción de los usuarios para que este sector privado pueda mejorar la calidad de la atención a sus usuarios.

La Clínica San Miguel Arcángel es un sector privado que recibe un cierto número de pacientes de diferentes orígenes y estados económicos. El servicio de farmacia recibe pacientes frecuentados por clínicas ambulatorias y hospitalizaciones, por lo que se ha observado la insatisfacción del usuario con el retraso en el cuidado personal y la falta de medicamentos genéricos. Por lo tanto, el objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la Clínica San Miguel Arcángel, distrito de San Juan de Lurigancho, Julio de 2020.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño

El presente estudio es de enfoque descriptivo porque describe todas las dimensiones del problema a estudiar y explicativo porque describe los factores dados del tema a estudiar. No es experimental porque no se lleva a cabo ninguna intervención y se estudia en su entorno natural, utilizando un plan descriptivo simple, donde se recopila la información sobre la muestra con respecto al fenómeno a estudiar (19).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población está compuesta por los pacientes atendidos durante el mes de julio en el departamento de farmacia de la Clínica San Miguel Arcángel en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Este estudio se llevara a cabo en la Clínica San Miguel Arcángel, ubicada en jirón las gardenias 754 – 760 urbanización los jazmines, distrito de San Juan de Lurigancho, clasificada en el nivel II – 2. El establecimiento de salud cuenta con servicios de emergencia, departamentos ambulatorios, hospitalización, sala de procedimientos, centro de vacunación, laboratorio y farmacia.

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula recomendada por la guía técnica para evaluar la satisfacción de los usuarios externos de las instalaciones de salud y los servicios de asistencia médica, aprobada por RM N° 527-2011/MINSA, utilizando la siguiente fórmula de cálculo:

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2 (N-1) + z^2 p q}$$

Dónde:

p= proporción de usuarios externos que espera se encuentren insatisfechos (0.5)

q= proporción de usuarios externos que espera se encuentren satisfechos (1 – p)

E= coeficiente de error máximo 5% (e=0,05)

Z=valor de z para el intervalo de confianza 95%, el valor de z es igual a 1,96.

N= Tamaño de la población en un mes (N=2000)

La cantidad de muestra calculada es 200 personas.

Para utilizar la encuesta de manera sistemática, dividiremos el número de pacientes atendidos durante el mes entre el tamaño de la muestra conseguida, por lo cual se establecerá la cantidad de pacientes entrevistado por día.

Fórmula:

Cantidad de usuarios atendidos en el mes	2000	10
Tamaño de la muestra conseguida	200	

Criterios de inclusión

- Pacientes que quieran participar voluntariamente.
- Pacientes que firmen la declaración consentimiento.

- Pacientes de ambos sexos, entre 18 a 70 años que acuden al servicio de farmacia privada de la clínica San Miguel Arcángel del distrito de San Juan de Lurigancho.

Criterios de exclusión

- Menores de 18 años y mayores de 70 años.
- Profesionales de salud que trabaja en la clínica san miguel arcángel.
- Pacientes que no desean participar en el estudio.
- Pacientes que no dan su consentimiento informado.
- Encuestas completadas de forma incorrecta o incompleta.

2.3. Variable(s) de estudio

El presente estudio describe la satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico como la variable principal, que es por naturaleza una variable cualitativa y cuya escala de medición es ordinal.

- **Definición conceptual:** Es razonable considerar la satisfacción del usuario en una experiencia justa o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y comportamiento del producto o servicio que está sujeto a muchos factores, como las expectativas, los valores morales, culturales, necesidades personales y también a la propia organización de salud. estos elementos determinan que la satisfacción es diferente para las personas en diferentes circunstancias (20).
- **Definición operacional:** Satisfacción que los pacientes atendidos en el servicio de farmacia privada tienen de acuerdo con las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a utilizar fue una encuesta y, como instrumento el cuestionario de percepción y expectativa, con el objetivo de recopilar información sobre la satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia privada de la Clínica San Miguel Arcángel, en el distrito de San Juan de Lurigancho.

El instrumento constó de 15 preguntas cerradas en la escala tipo Likert con opciones de respuesta vinculadas a la satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia, la encuesta *SERVQUAL* modificada se utilizó en la guía técnica para evaluar la satisfacción del usuario externo en los centros de atención médica y los servicios de asistencia médica (20).

2.5. Proceso de recolección de datos

Se coordinó y se solicitó una carta de presentación de la Universidad María Auxiliadora, que se presentará al médico jefe de la Clínica San Miguel Arcángel para su aprobación para realizar las encuestas en el momento y horario adecuado.

Los pacientes serán seleccionados después de la compra de sus medicamentos de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión, aplicando el instrumento al azar.

El paciente será informado del objetivo del proyecto de investigación y de lo que cubre el estudio y el desarrollo de cualquier pregunta. En el caso de que el paciente a ser entrevistado desee participar voluntariamente, se proporcionará la encuesta para el respectivo llenado.

Se informará a los pacientes que la información proporcionada sobre las variables del estudio será confidencial y que sus nombres no serán publicados.

Se verificará que el cuestionario se haya respondido en su totalidad antes de que el paciente finalice su participación.

Al final de la solicitud de consulta, se realizará un control de calidad antes de la digitación, verificando que todas las preguntas hayan sido respondidas por pacientes tratados en el departamento de farmacia de la clínica San Miguel Arcángel en el distrito de San Juan de Lurigancho.

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se realizó previa coordinación con la administradora de la clínica para solicitar el permiso o la autorización requerida mediante una solicitud para poder realizar la encuesta formulada a los usuarios o pacientes de la Clínica San Miguel.

2.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Se realizó la identificación y la explicación necesaria a los pacientes de la clínica para poder solicitar su colaboración con nosotros y poder obtener los resultados adecuados para la elaboración de nuestro trabajo de investigación.

2.6. Métodos de análisis estadísticos

El programa estadístico SPSS 25 se utilizará para preparar las tablas y los porcentajes, así como el uso del programa Microsoft Excel 2019 para construir las bases de datos de la información recopilada.

Para la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática Excel, después de digitarlas se continuara con el control de calidad de la base de datos en la herramienta informática para obtener finalmente los informes a través del programa estadístico SPSS 25.

2.7. Aspectos éticos

Los aspectos bioéticos de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía serán priorizados para respetar la información proporcionada por los usuarios en esta investigación (21).

- **Principio de beneficencia:** Se basa en la necesidad de no hacer daño y garantizar siempre el bienestar del paciente.
- **Principio de la no maleficencia:** Evitaremos ser imprudentes o negligentes con el paciente.
- **Principio de la justicia:** Se trata de la igualdad y la equidad hacia las personas, independientemente de su raza, jerarquía o nivel socioeconómico, por lo tanto todos los pacientes serán tratados por igual, sin importar la condición alguna que presenten.
- **Principio de autonomía:** Se refiere al respeto de las personas tanto en la toma de decisiones como en el trato que se les ofrece.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos formulados en el presente estudio.

El tratamiento estadístico se realizó con la utilización del programa SPSS versión 25 y Microsoft Excel 2019 para Windows, de cuyo procedimiento se obtuvieron los siguientes resultados indicados en las tablas de frecuencias y los gráficos estadísticos. Considerando las dimensiones se desarrolla el siguiente análisis de resultado.

Se consideró la siguiente escala de Likert:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Tabla 1. Distribución de la muestra según el sexo de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

SEXO	N	%
Femenino	83	41,5
Masculino	117	58,5
TOTAL	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 1 y la Figura 1, podemos observar que se evaluaron a 200 usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel, tras la investigación se determinó que 117 (58,5%) fueron de sexo masculino, superando significativamente la mitad del total de la muestra, siendo éste el más representativo. Se evidencio que 83 (41,5%) fueron del sexo femenino, siendo éste el menos representativo.

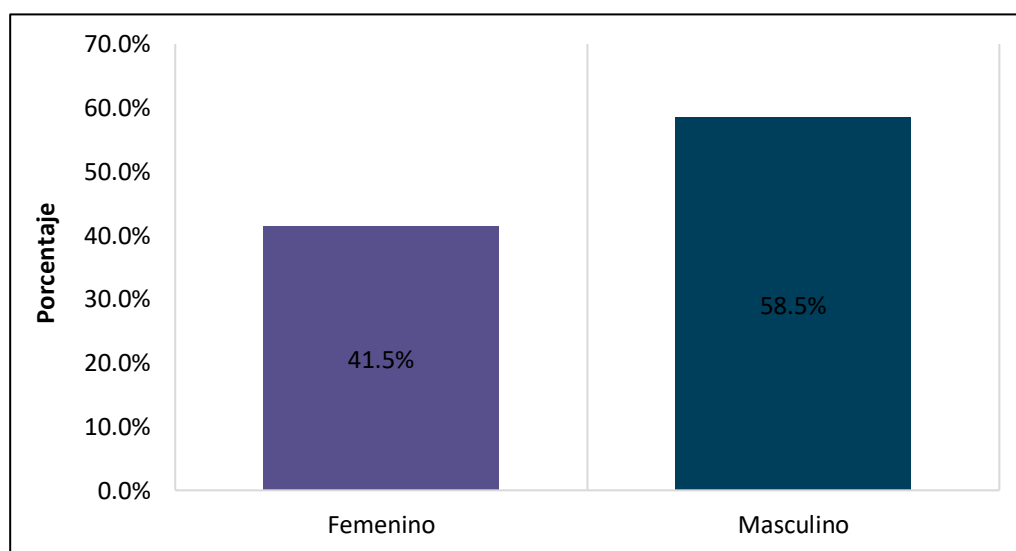


Figura 1. Porcentaje de la muestra según el sexo de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 2. Distribución de la muestra según la edad de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

EDAD	N	%
18 a 40 años	41	20,5%
41 a 63 años	103	51,5%
63 años a más	56	28,0%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 2 y la Figura 2, podemos observar que se evaluaron a 200 usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel, tras la investigación se determinó que 103 (51,5%) tienen entre 41 a 63 años de edad, superando significativamente la mitad del total de la muestra, siendo éste el más representativo.

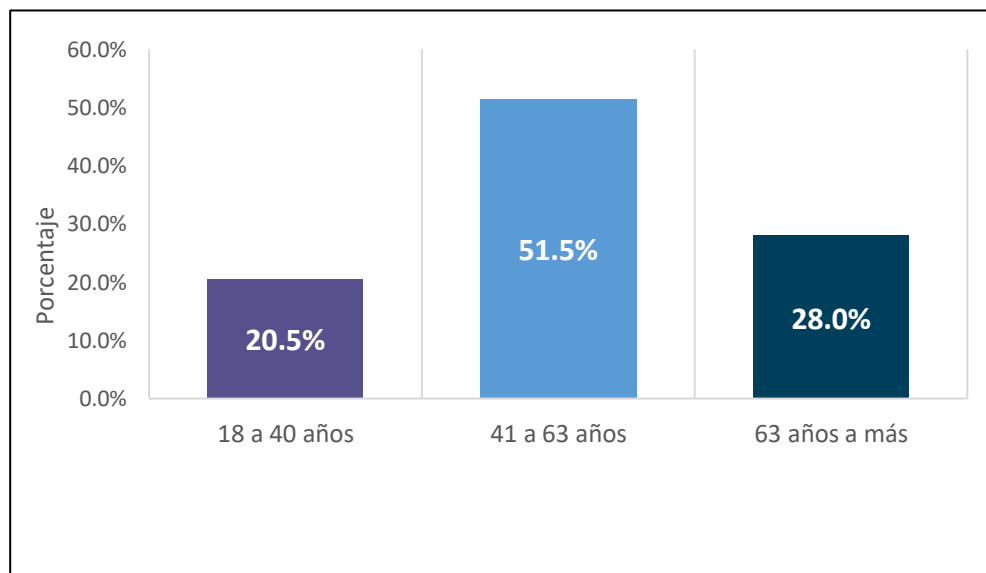


Figura 2. Porcentaje de la muestra según la edad de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 3. Atención brindada dentro del horario establecido por la Clínica

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	3	1,5%
En desacuerdo	17	8,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	50	25,0%
De acuerdo	107	53,5%
Totalmente de acuerdo	23	11,5%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 3 y la Figura 3 indica que el 53,5% expresa estar de acuerdo que sumado al 11,5% que está totalmente de acuerdo, llegan a 65% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra consideran que la atención brindada se realizó dentro del horario establecido por la clínica.

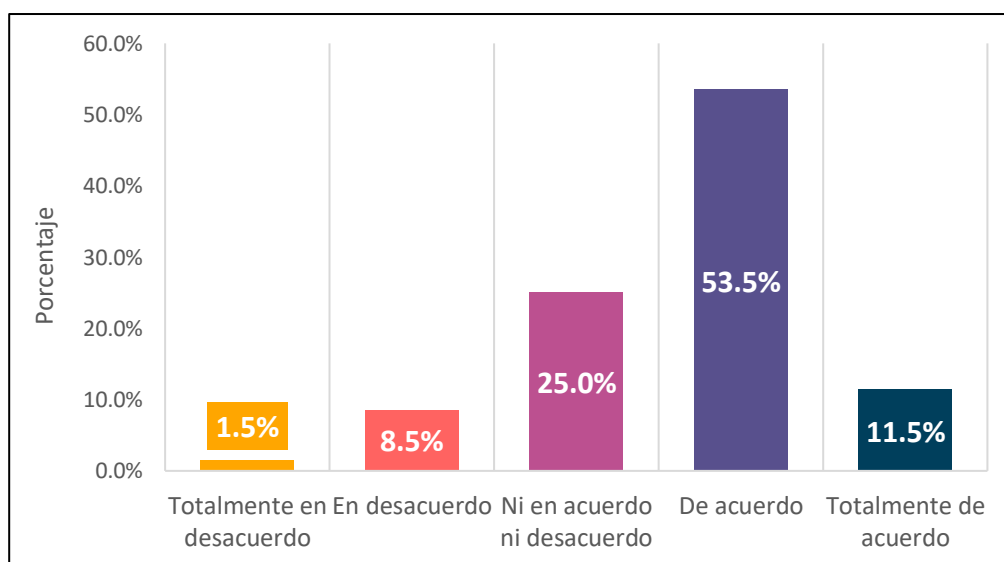


Figura 3. Porcentaje de respuestas de la atención brindada dentro del horario establecido por la Clínica.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 4. La farmacia de la clínica cuenta con los medicamentos que receto el médico.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	1,0%
En desacuerdo	11	5,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	62	31,0%
De acuerdo	106	53,0%
Totalmente de acuerdo	19	9,5%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 4 y la Figura 4 indica que el 53% expresa estar de acuerdo que sumado al 9,5% que está totalmente de acuerdo, llegan a 62,5% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra consideran que el establecimiento de farmacia cuenta con los medicamentos que le indicó el médico.

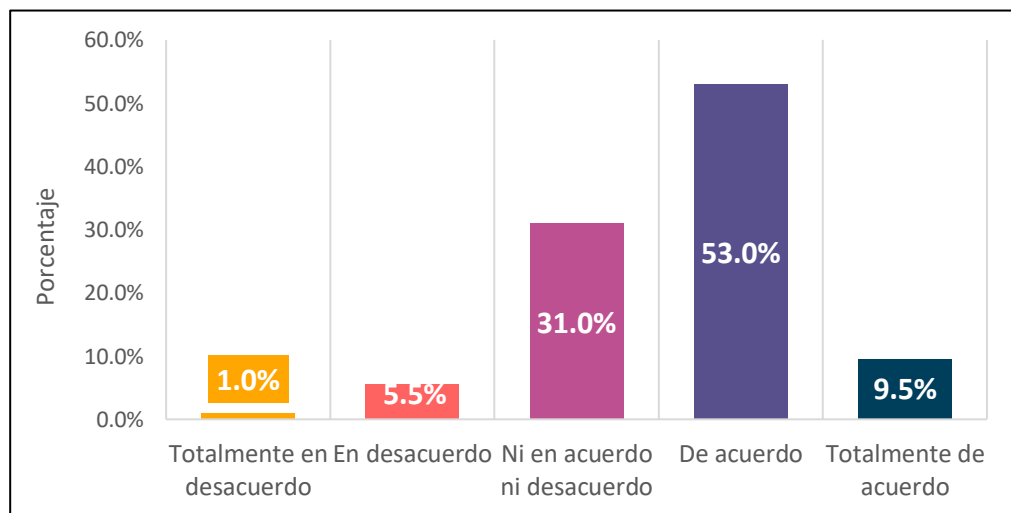


Figura 4. Porcentaje de respuestas que el servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le indicó el médico.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 5. Atención brindada por la farmacia de la clínica se realizó de acuerdo al orden de llegada.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	1,0%
En desacuerdo	10	5,0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	78	39,0%
De acuerdo	104	52,0%
Totalmente de acuerdo	6	3,0%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 5 y la Figura 5 indica que el 52% expresa estar de acuerdo que sumado al 3% que está totalmente de acuerdo, llegan a 55% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra consideran que la atención brindada se realizó de acuerdo al orden de llegada.

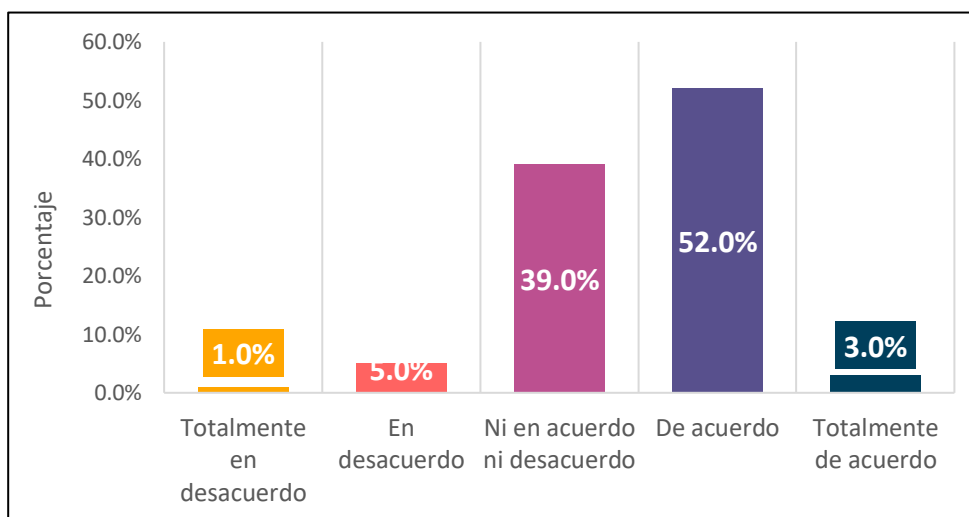


Figura 5. Porcentaje de respuestas de la atención brindada en el establecimiento privado de la clínica San Miguel Arcángel se realizó de acuerdo al orden de llegada

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 6. Los tratamientos brindados en la farmacia y en la caja de la clínica se llevaron a cabo de manera rápida.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	1,0%
En desacuerdo	38	19,0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	81	40,5%
De acuerdo	79	39,5%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 6 y la Figura 6 indica que el 19% expresa estar en desacuerdo, un 40,5% expresa estar ni en acuerdo ni desacuerdo y el 39,5% expresa estar de acuerdo según la opinión de los 200 usuarios, no superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad inferior de la muestra consideran que la atención brindada en el área de farmacia y caja fueron rápidas.

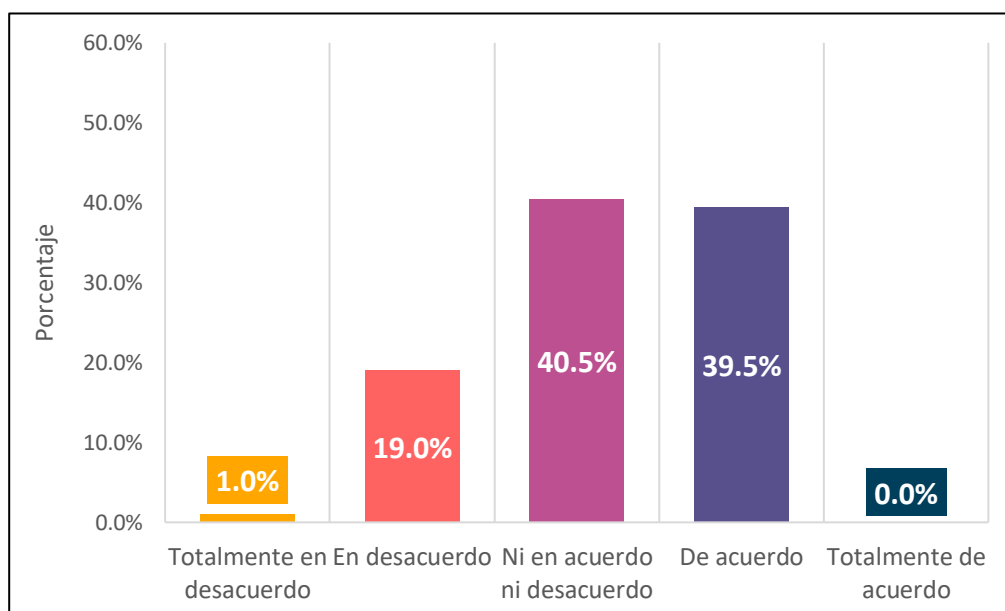


Figura 6. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 4.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 7. El tiempo de espera para ser atendido por Químico Farmacéutico fue breve

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	0,5%
En desacuerdo	23	11,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	95	47,5%
De acuerdo	80	40,0%
Totalmente de acuerdo	1	0,5%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 7 y la Figura 7 indica que el 47,5% expresa estar ni en acuerdo ni desacuerdo, el 40% expresa estar de acuerdo según la opinión de los 200 usuarios, no superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad inferior de la muestra consideran que el tiempo de espera para ser atendido por el químico fue corto.

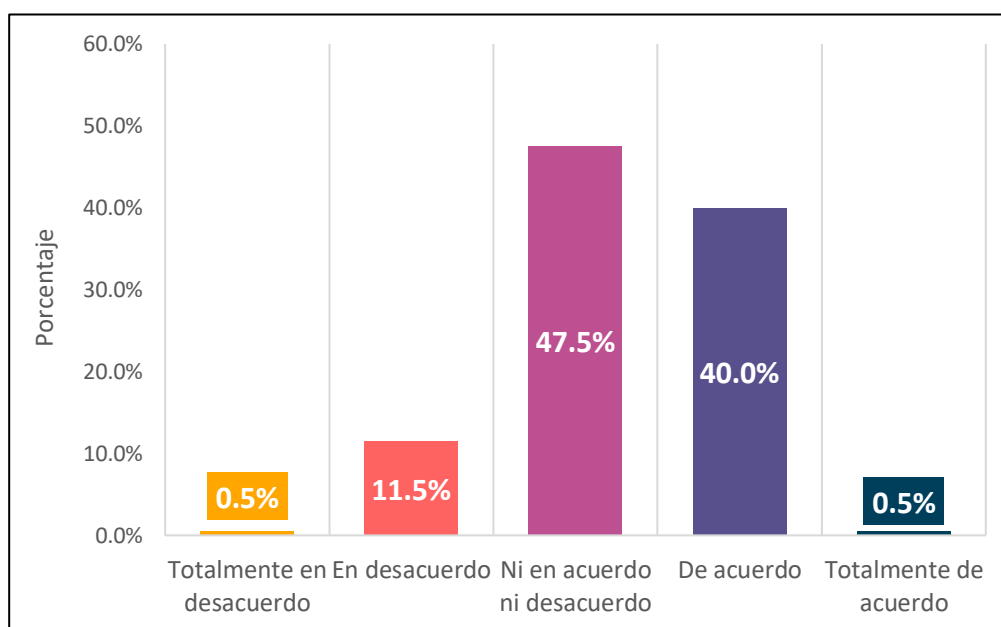


Figura 7. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 5.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 8. El tiempo de entrega de los medicamentos fue rápido.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	12	6,0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	85	42,5%
De acuerdo	101	50,5%
Totalmente de acuerdo	2	1,0%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 8 y la Figura 8 indica que el 50,5% expresa estar de acuerdo que sumado al 1% que está totalmente de acuerdo, llegan a 51,5% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra consideran que el tiempo de entrega de los medicamentos fue rápido.

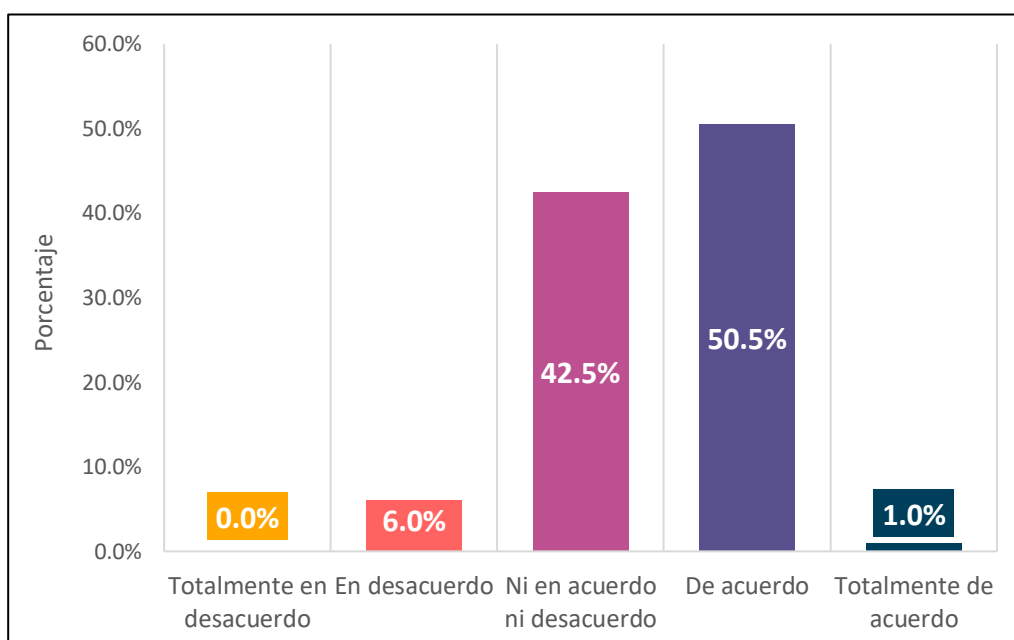


Figura 8. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 6.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 9. El personal logra resolver sus dudas, inquietudes o problemas relacionados con lo expresado en la receta.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	23	11,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	103	51,5%
De acuerdo	73	36,5%
Totalmente de acuerdo	1	0,5%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 9 y la Figura 9 indica que el 51,5% expresa estar ni en acuerdo ni desacuerdo, el 36,5% expresa estar de acuerdo según la opinión de los 200 usuarios, no superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad inferior de la muestra consideran que el personal logra resolver su duda, inquietud o problema referido a lo indicado en la receta.

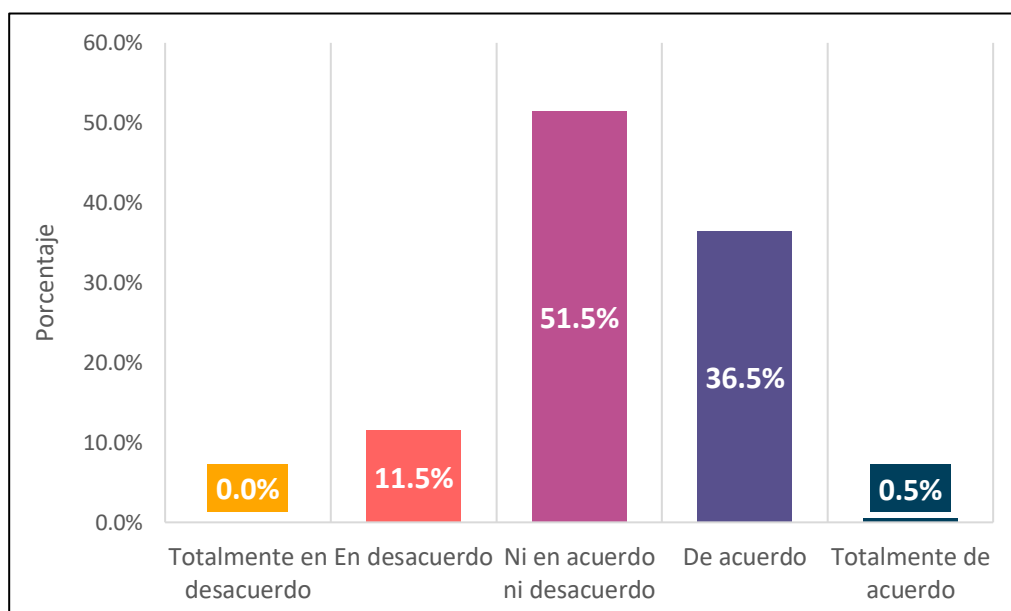


Figura 9. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 7.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 10. El personal que le atendió en la farmacia de la clínica despejo sus dudas

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	19	9,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	124	62,0%
De acuerdo	57	28,5%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 10 y la Figura 10 indica que el 62% expresa estar ni en acuerdo ni desacuerdo, el 28,5% expresa estar de acuerdo según la opinión de los 200 usuarios, no superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad inferior de la muestra consideran que el personal que le atendió en la farmacia le brindó el tiempo suficiente para despejar sus dudas.

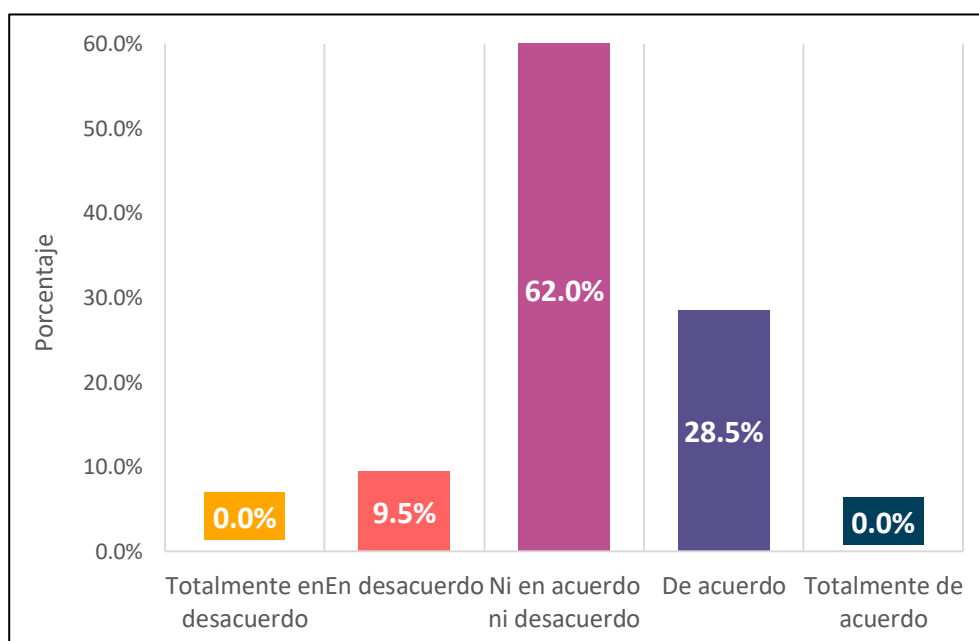


Figura 10. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 8.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 11. El personal farmacéutico que le atendió, le brindó confianza y seguridad ante las respuestas dadas.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	15	7,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	107	53,5%
De acuerdo	77	38,5%
Totalmente de acuerdo	1	0,5%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 11 y la Figura 11 indica que el 53,5% expresa estar ni en acuerdo ni desacuerdo, el 38,5% expresa estar de acuerdo según la opinión de los 200 usuarios, no superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad inferior de la muestra consideran que el farmacéutico que le atendió le brindó la confianza y la seguridad ante las respuestas dadas.

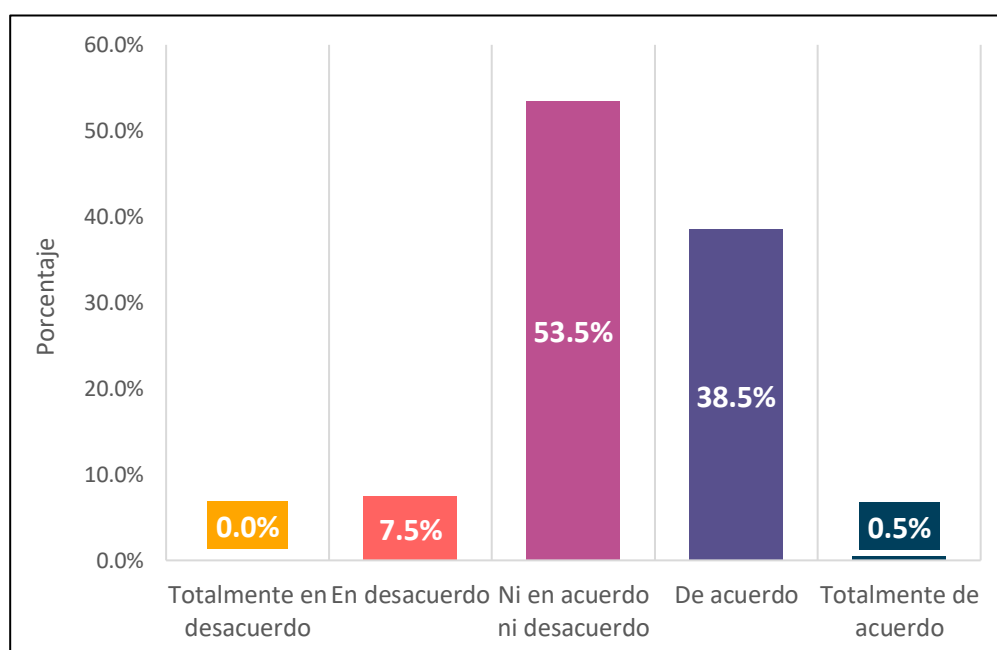


Figura 11. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 9.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 12. Considera que los medicamentos están en buen estado

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	5	2,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	86	43,0%
De acuerdo	104	52,0%
Totalmente de acuerdo	5	2,5%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 12 y la Figura 12 indica que el 52% expresa estar de acuerdo que sumado al 2,5% que está totalmente de acuerdo, llegan a 54,5% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra consideran que los medicamentos se encuentran en un buen estado.

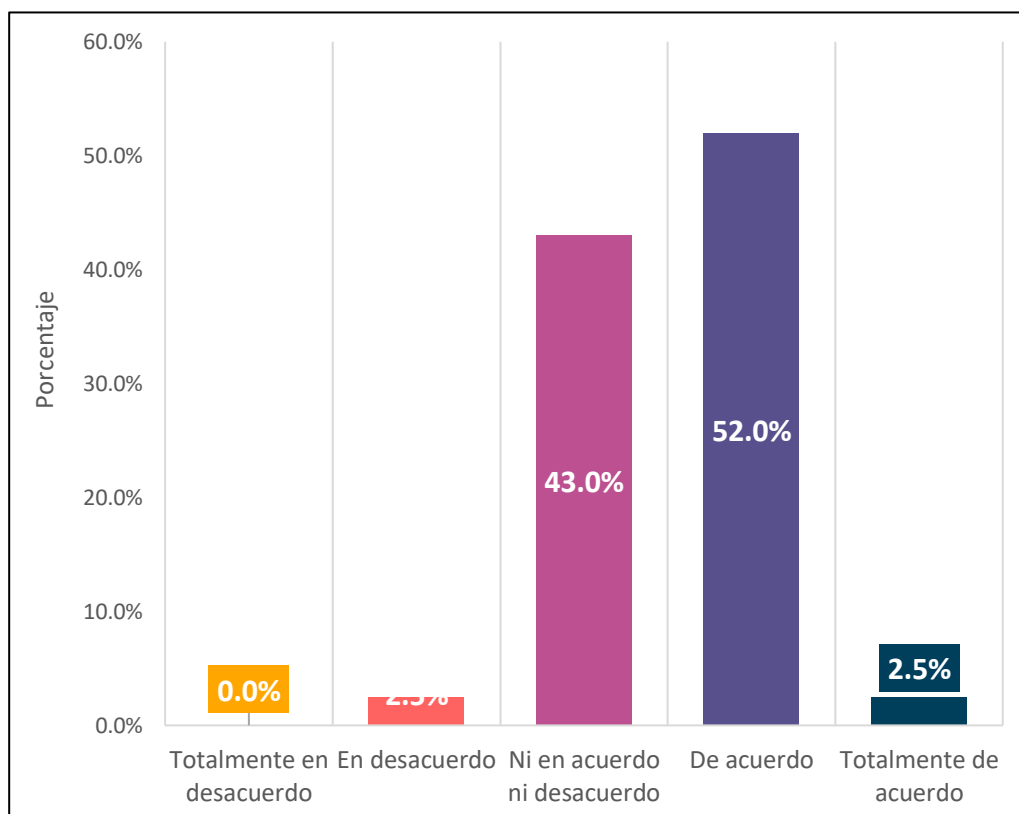


Figura 12. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 10.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 13. Cree que la farmacia tiene todos los medicamentos disponibles

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	9	4,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	97	48,5%
De acuerdo	90	45,0%
Totalmente de acuerdo	4	2,0%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 13 y la Figura 13 indica que el 48,5% expresa estar ni en acuerdo ni desacuerdo, el 45% expresa estar de acuerdo según la opinión de los 200 usuarios, no superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad inferior de la muestra consideran que la farmacia cuenta con la disponibilidad de todos los medicamentos.

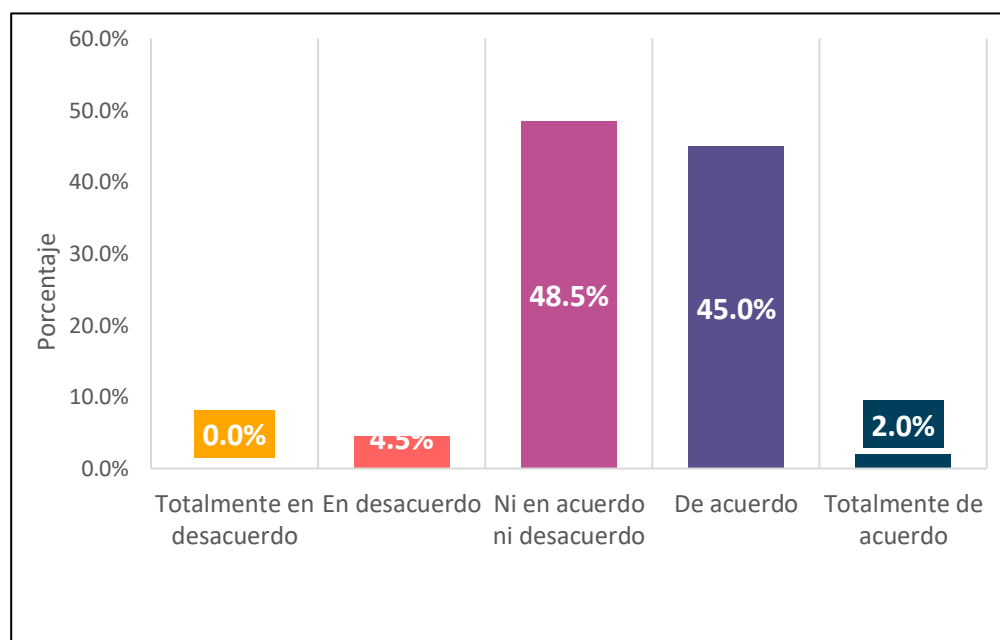


Figura 13. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 11.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 14. Considera que la farmacia de la clínica se encuentra en un entorno adecuado

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	5	2,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	82	41,0%
De acuerdo	107	53,5%
Totalmente de acuerdo	6	3,0%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 14 y la Figura 14 indica que el 53,5% expresa estar de acuerdo que sumado al 3% que está totalmente de acuerdo, llegan a 56,5% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra consideran que la farmacia se encuentra en un ambiente adecuado.

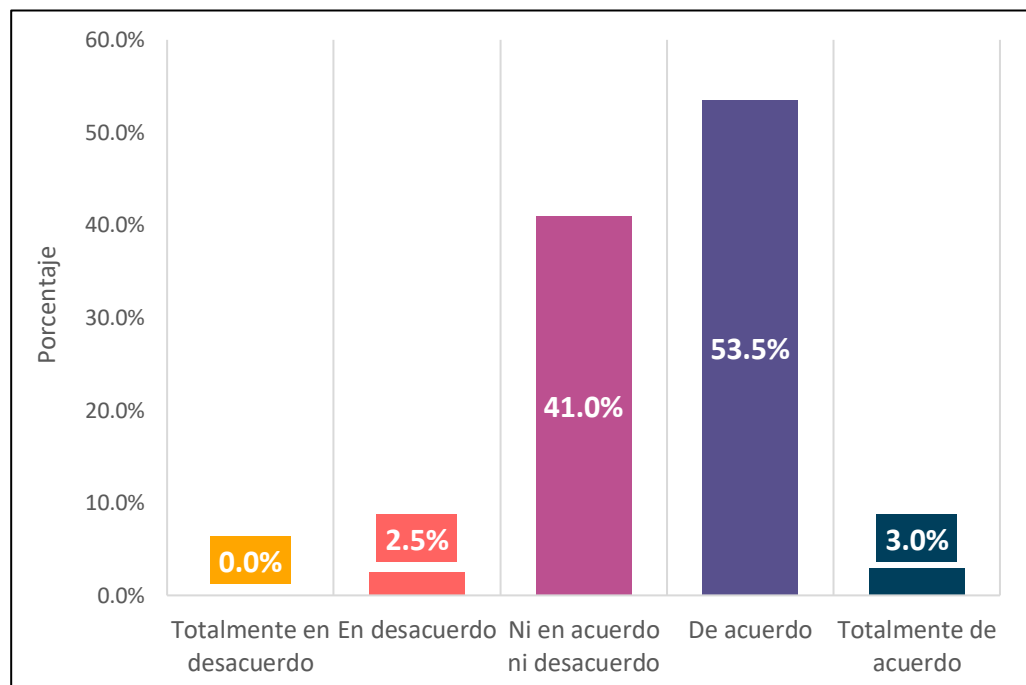


Figura 14. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 12.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 15. Atención del farmacéutico

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	0,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	39	19,5%
De acuerdo	107	53,5%
Totalmente de acuerdo	53	26,5%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 15 y la Figura 15 indica que el 53,5% expresa estar de acuerdo que sumado al 26,5% que está totalmente de acuerdo, llegan a 80% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra consideran que el farmacéutico que le atendió le trato con respeto, paciencia y amabilidad.

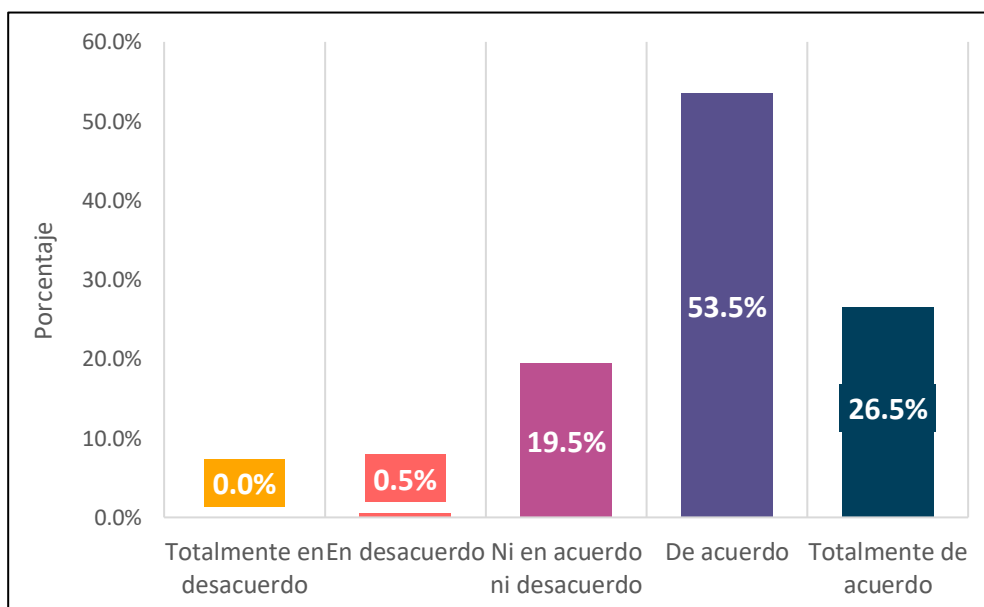


Figura 15. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 13.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 16. Entendió la explicación que le brindo el farmacéutico.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	97	48,5%
De acuerdo	101	50,5%
Totalmente de acuerdo	2	1,0%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 16 y la Figura 16 indica que el 50,5% expresa estar de acuerdo que sumado al 1% que está totalmente de acuerdo, llegan a 51,5% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra consideran que entendió la explicación que le brindo el farmacéutico.

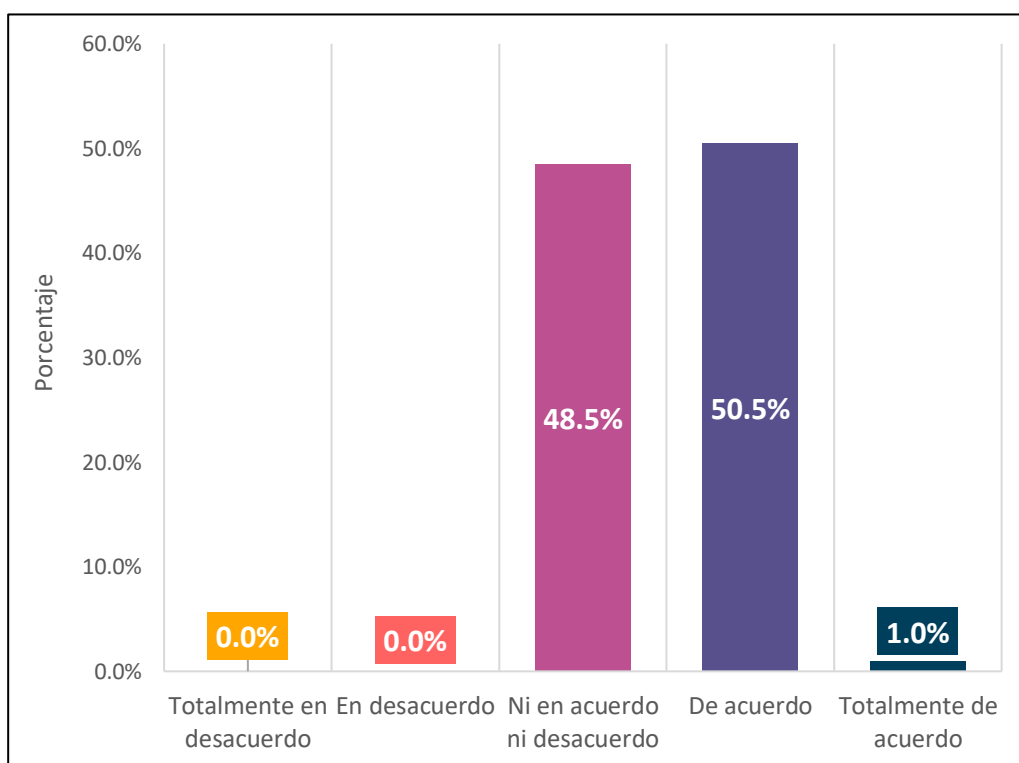


Figura 16. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 14.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 17. El servicio que le ofrecieron en la farmacia de la clínica estuvo dentro de sus expectativas.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	2	1,0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	75	37,5%
De acuerdo	118	59,0%
Totalmente de acuerdo	5	2,5%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 17 y la Figura 17 indica que el 59% expresa estar de acuerdo que sumado al 2,5% que está totalmente de acuerdo, llegan a 61,5% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra consideran que el servicio que le brindaron en la farmacia estuvo dentro de sus expectativas.

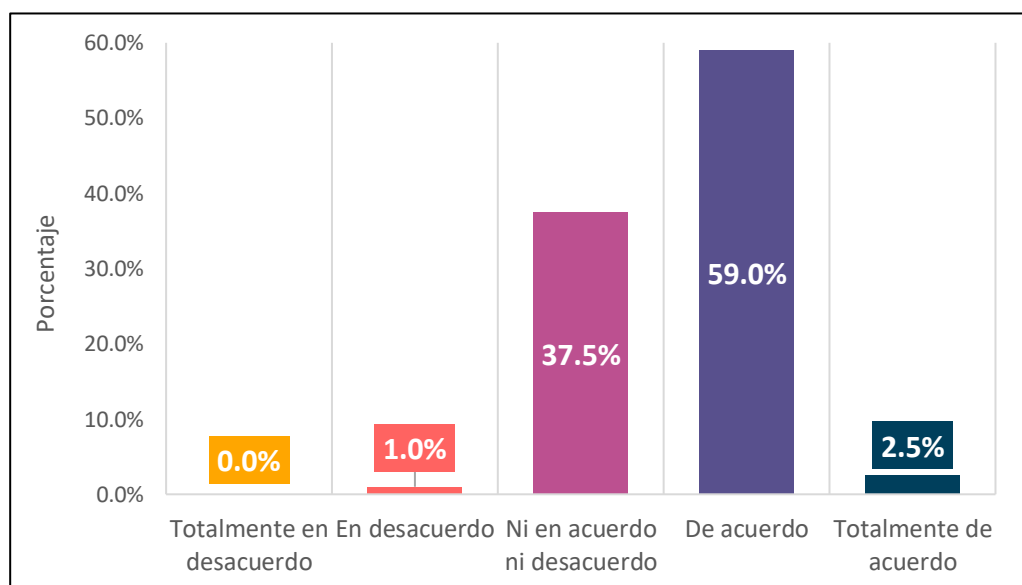


Figura 17. Porcentaje de respuestas de la Pregunta N° 15.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 18. Fiabilidad.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	9	4,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	30	15,0%
De acuerdo	139	69,5%
Totalmente de acuerdo	22	11,0%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 18 y la Figura 18 indica que el 69,5% expresa estar de acuerdo que sumado al 11% que está totalmente de acuerdo, llegan a 80,5% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra se encuentran satisfechos con la fiabilidad que ofrece el servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

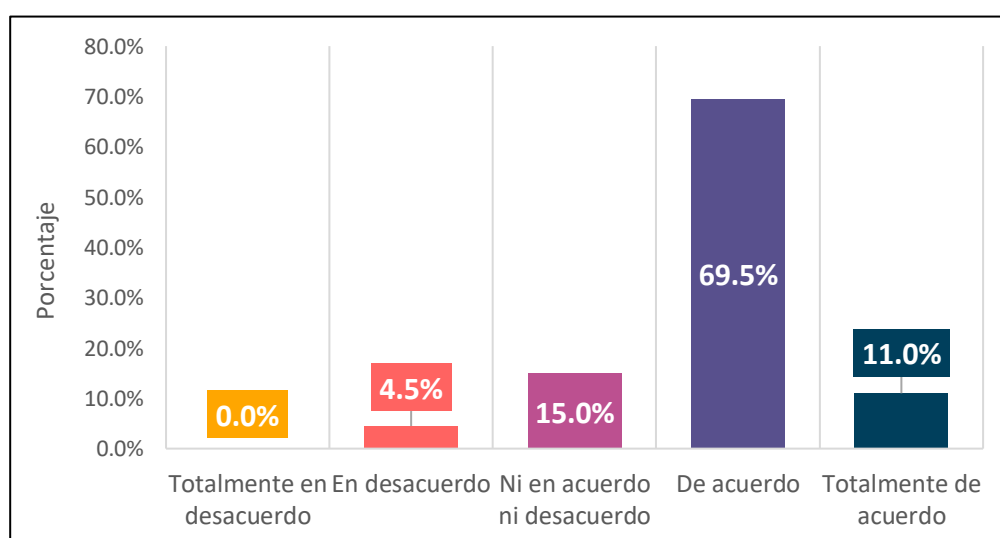


Figura 18. Dimensión: Fiabilidad.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 19. Capacidad de respuesta.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	2,0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	64	32,0%
De acuerdo	132	66,0%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 19 y la Figura 19 indica que el 66% expresa estar de acuerdo según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta que ofrece el servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

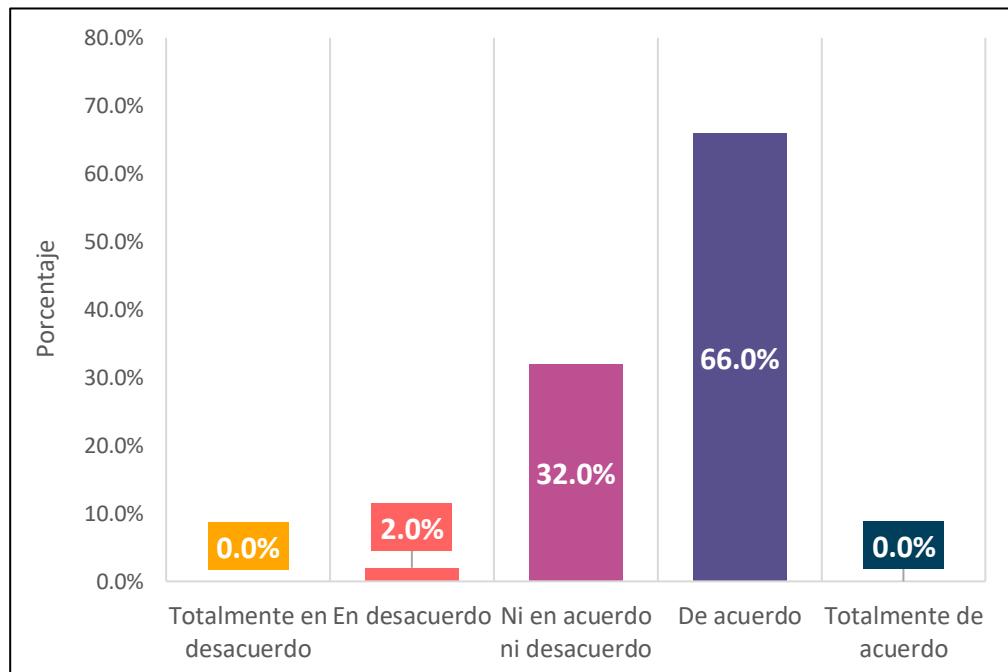


Figura 19. Dimensión: Capacidad de respuesta.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 20. Seguridad.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	7	3,5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	78	39,0%
De acuerdo	115	57,5%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 20 y la Figura 20 indica que el 57,5% expresa estar de acuerdo según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra se encuentran satisfechos con la seguridad que ofrece el servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

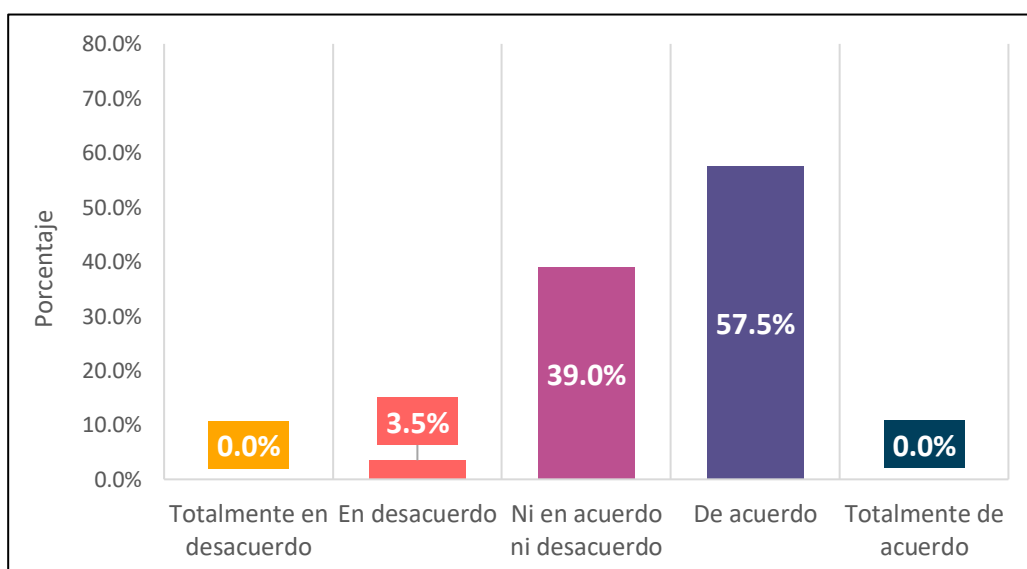


Figura 20. Dimensión: Seguridad.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 21. Confiabilidad.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	48	24,0%
De acuerdo	146	73,0%
Totalmente de acuerdo	6	3,0%
Total	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 21 y la Figura 21 indica que el 73% expresa estar de acuerdo que sumado al 3% que está totalmente de acuerdo, llegan a 76% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra se encuentran satisfechos con la confiabilidad que ofrece el servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

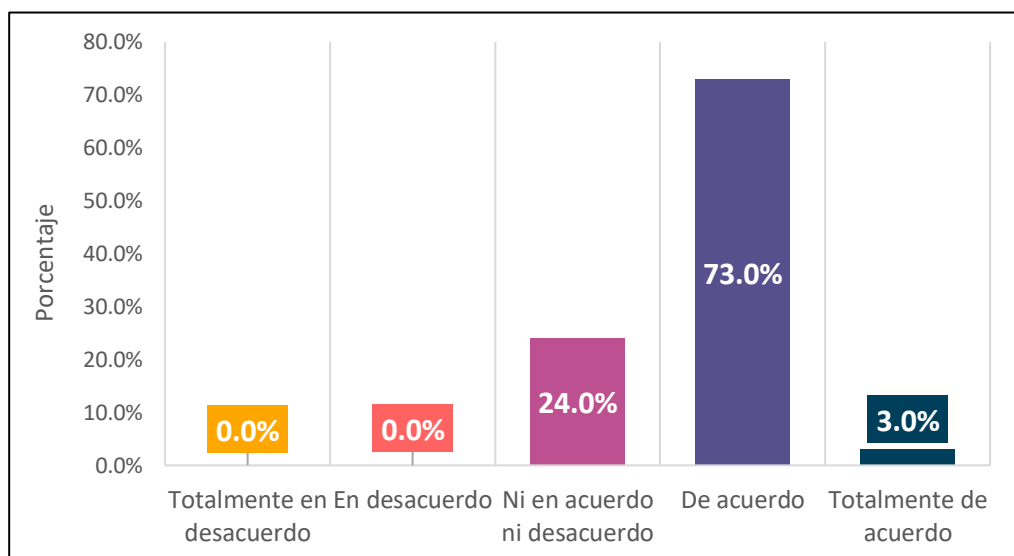


Figura 21 Dimensión: Confiabilidad.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 22. Empatía.

ESCALA	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	14	7,0%
De acuerdo	163	81,5%
Totalmente de acuerdo	23	11,5%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 22 y la Figura 22 indica que el 81,5% expresa estar de acuerdo que sumado al 11,5% que está totalmente de acuerdo, llegan a 93% según la opinión de los 200 usuarios, superando significativamente la mitad del total de la muestra, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra se encuentran satisfechos con la empatía que ofrece el servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

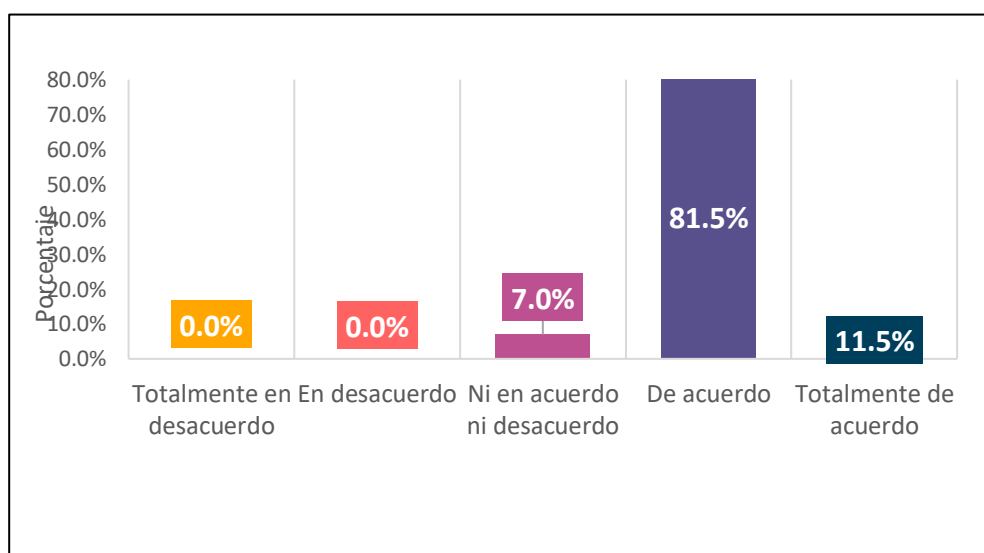


Figura 22. Dimensión: Empatía.

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 23. Promedio de las Dimensiones de la Variable Satisfacción de los usuarios del Servicio del Establecimiento Farmacéutico

Dimensiones	Promedio	Porcentaje de satisfacción del cliente	Significado
Fiabilidad	3,87	77,4	Satisfecho
Capacidad de respuesta	3,64	72,8	Satisfecho
Seguridad	3,54	70,8	Satisfecho
Confiabilidad	3,79	75,8	Satisfecho
Empatía	4,05	81,0	Totalmente Satisfecho
Promedio General	3,778	75,6	Satisfecho

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 23 indica que el promedio fue de 3,87 para la dimensión fiabilidad; 3,64 para la dimensión capacidad de respuesta; 3,54 para la dimensión seguridad; 3,79 para la dimensión confiabilidad y de 4,05 para dimensión empatía. Se evidencia en términos generales que los usuarios tienen una mejor percepción de aquellos atributos que tienen que ver con la empatía; es decir, valoran más la atención personalizada que dispensa el establecimiento a sus clientes.

Figura 23 indica que el porcentaje de satisfacción del cliente fue de 77,4% para la dimensión fiabilidad; 72,8% para la dimensión capacidad de respuesta; 70,8% para la dimensión seguridad; 75,8% para la dimensión confiabilidad y de 81% para dimensión empatía. Se evidencia que los usuarios se encuentran satisfechos en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad que dispensa el establecimiento a sus clientes. Además, los usuarios se encuentran totalmente satisfechos con la empatía que ofrece el servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel.

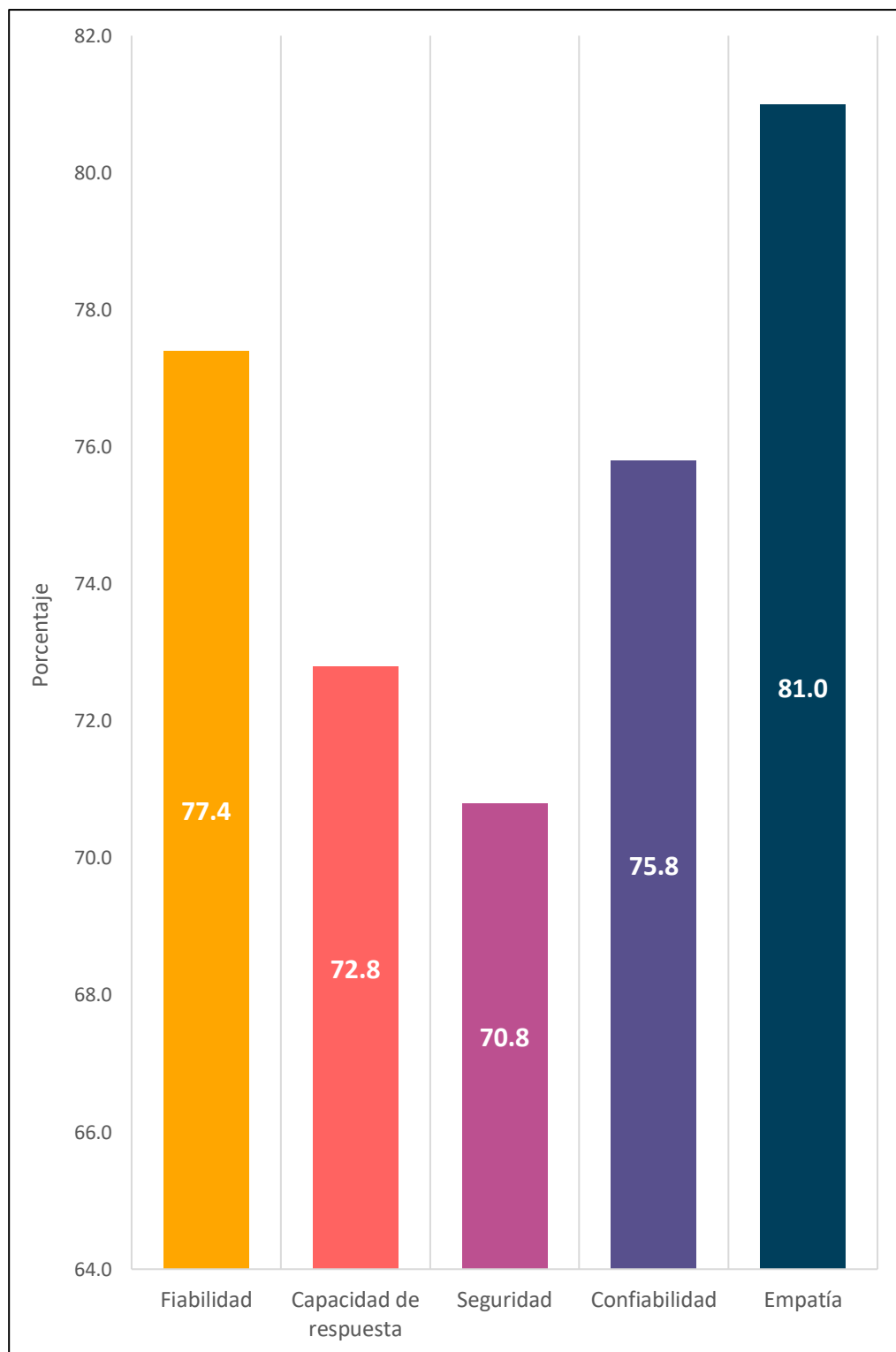


Figura 23. Porcentaje de Satisfacción del Cliente

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 24. Porcentaje de insatisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico.

Dimensión	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Insatisfacción
Fiabilidad	0%	4,5%	4,5%
Capacidad de respuesta	0%	2,0%	2,0%
Seguridad	0%	3,5%	3,5%
Confiabilidad	0%	0,0%	0,0%
Empatía	0%	0,0%	0,0%

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 24 y la Figura 24 indica que el porcentaje de insatisfacción del cliente fue de 4,5% para la dimensión fiabilidad; 2% para la dimensión capacidad de respuesta y 3,5% para la dimensión seguridad.

Se evidencia que los usuarios se encuentran insatisfechos en la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad que dispensa el establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel a sus clientes.

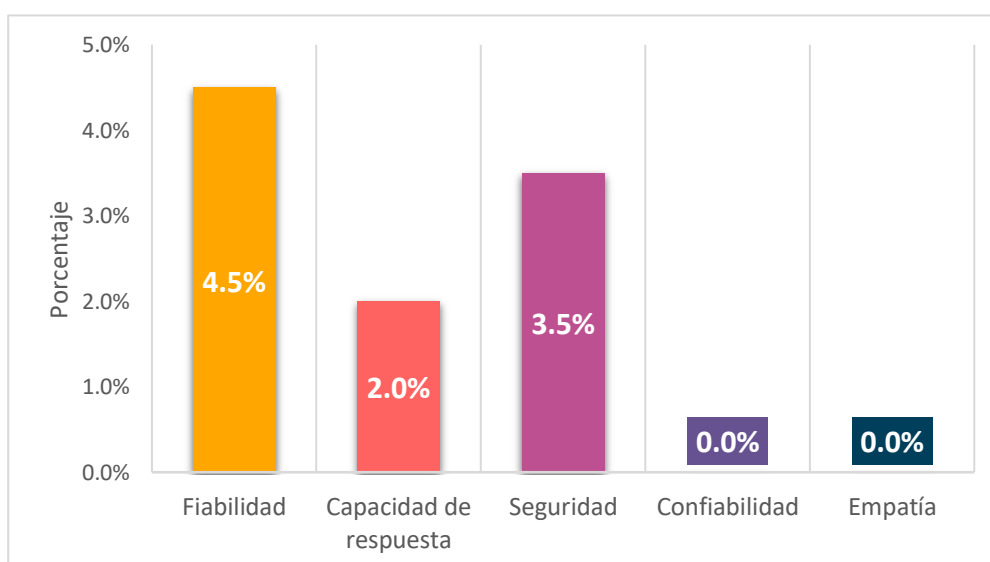


Figura 24. Porcentaje de insatisfacción del cliente

Fuente: Elaborado por los autores

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión

Muchos autores tienen opiniones diferentes sobre resultados satisfactorios, como Howard, et al. (1969), (22), quienes nos dicen que la satisfacción es el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida en relación a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio. Asimismo, Hunt, et al. (1977), (23) nos dicen que es la evaluación la que analiza si la experiencia de un consumidor es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se cumplen o superan las expectativas.

Actualmente el Ministerio de Salud (MINSA), junto con las organizaciones de salud más importantes del país, está implementando valiosas iniciativas encaminadas a mejorar la calidad de la atención en salud. En 2011, la encuesta SERVQUAL fue validada como Guía Técnica para evaluar la satisfacción de usuarios externos en establecimientos y servicios de apoyo médico, convirtiéndose en un sistema responsable de la recolección y tratamiento de información acorde a cada uno de los objetivos definidos en esta investigación. Esta investigación evaluó como objetivo general conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado en la farmacia privada de la Clínica San Miguel Arcángel en el distrito de San Juan de Lurigancho en Julio de 2020, a través de 15 preguntas adaptadas según los objetivos del modelo SERVQUAL, realizando a través de 200 encuestas.

Se encontró que la satisfacción fue calificada como excelente con 75,6%, comparable al trabajo de Huaman, (2017), (24) en "Satisfacción de usuarios atendidos por la cadena de farmacias MIFARMA en la zona 15 de Huaycan, Ate – Lima, 2016", que

obtuvo un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido con un 68,1%, similar a los resultados encontrados por Sánchez, et al. (2015), (25), en un hospital de segundo nivel en Cuenca - España, coincidiendo con el estudio realizado por Ortiz, et al. (2004), (26) en el que muestra que parte de los adultos jóvenes tiende a padecer enfermedades con mayor frecuencia, aumentando la demanda de consumo de medicamentos en el servicio de farmacia, siendo superior al nivel medio de satisfacción encontrado por Castellano, et al. a. (2010), (27), en las Farmacias de Maracaibo - Venezuela, lo que indica o sugiere que se deben mejorar los procesos, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía para mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios mediante un proceso de optimización. De acuerdo a los resultados encontrados se sugiere seguir manteniendo el mismo procedimiento para mantener la satisfacción del usuario.

Con los resultados presentados y la evaluación de las dimensiones relacionadas con el cuidado, se demostró que la Fiabilidad representa una excelente satisfacción con 77,04%, Castro, (2012), (28) en "El grado de satisfacción de los usuarios de la farmacia privada Boticas Arcángel, en la proporción de usuarios plenamente satisfechos, fue del 97,9%, lo que supera con creces nuestra satisfacción como buena o excelente. Según Bofill, 2016 (13) et al. Analizó la calidad de servicio en Reparto Iglesias De Matanzas, ya que el resultado de la dimensión fiabilidad es una calificación promedio baja como una de las dimensiones de los modelos peor evaluados, estos resultados están relacionados con el trabajo de Quispe, (2015), (29), que se refiere a resultados a seguir con 29,54% de satisfacción y 70,45% de insatisfacción de usuarios externos del Puesto de Salud Alto Libertad Cerro Colorado, en términos de fiabilidad general. Díaz, (2018), (30) determinó que el indicador de fiabilidad que

experimentan los clientes de las farmacias Mifarma en el sector Angamos de Surquillo - Lima, 2017, el índice de satisfacción es alto en 85%, donde 15% es el promedio de satisfacción y 0% de insatisfacción. En el estudio de Haro. (2016), (31) sobre la satisfacción de los profesionales de la salud, se encontró que 54,60% están satisfechos con el servicio y 45,40% están insatisfechos con la dimensión de confiabilidad, la cual se debe básicamente a la necesidad del servicio que tienen, siempre los medicamentos recetados por el médico y que el servicio respete el orden de llegada y enfatice positivamente la existencia de mecanismos para presentar quejas o quejas sobre el servicio, brindando un servicio libre de errores y no discriminatorio. Por tanto, comparando con nuestra encuesta sobre farmacia privada en la dimensión de fiabilidad, que se basa en nuestro primer objetivo específico, tenemos un resultado favorable del 77,4%. Debido a los resultados encontrados, se recomienda seguir mejorando en dicha dimensión para mejorar las expectativas.

Así, como segundo objetivo específico, tenemos la dimensión de la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico de Clínica San Miguel Arcángel, obteniendo un resultado favorable del 72,8%, en comparación con la investigación realizada por los autores Ari, et al. (2016), (14). El objetivo fue medir la brecha de excepciones y percepciones de los pacientes en los servicios prestados en el sector de farmacia, donde obtuvieron un resultado de 0,48 y una satisfacción promedio en la satisfacción del paciente de 3,42. Estos resultados se relacionan con el estudio de Aquino, (2017), (32), el cual reportó los siguientes resultados en relación a la dimensión capacidad de respuesta con 65,23% satisfecho y 34,77% insatisfecho según el nivel de satisfacción del usuario con la calidad de la atención recibida en el servicio de farmacia de Policlínica Jesús Ángel S.A.C San Juan de Lurigancho, enero de 2017. Rojas y Bernaola, (2015), (33) indican

como resultado, en relación a la dimensión capacidad de respuesta, que el 6,42% percibe un nivel de servicio insatisfactorio, mientras que el 67,11% parcialmente satisfactorio y el 26,47% satisfactorio, el La encuesta se aplicó al servicio del Hospital Farmácia III Suárez Angamos EsSalud de Lima en enero de 2015. Considerando el trabajo de investigación de Marroquín, et al. (2014), (34), el menor valor de insatisfacción fue del 60,7% en el dimensión de capacidad de respuesta. De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluyó que existe un alto nivel de insatisfacción en relación a la calidad de la atención brindada a los usuarios del servicio de urgencias farmacéuticas - Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, febrero de 2014, concluyendo que esto se debe básicamente a que se requiere un servicio rápido, con poco tiempo de espera y una solución inmediata por parte de los empleados al problema que se presenta. Debido a los resultados encontrados, se debe de capacitar más al personal para incrementar la satisfacción en la dimensión mencionada.

Como tercer objetivo específico, determina la dimensión de seguridad del servicio médico de Clínica San Miguel Arcángel, tenemos una muestra del 70,8%. Según Toaquiza, (2016), (15) la dimensión de seguridad es negativa porque presenta un resultado negativo de 0,5 en confiabilidad y seguridad, ya que presenta un nivel de satisfacción del 40% y un nivel de insatisfacción del 33,5%, estos los resultados están relacionados con el trabajo de Ninamango, (2014), (35), que se refiere a los niveles de satisfacción global según la dimensión de seguridad, resultando en un 64% de insatisfacción y un 36,1% de satisfacción. Rivera, (2013), (36), se refiere a que las dimensiones que mostraron mayor percepción de la atención por parte de los usuarios externos que participaron en las Oficinas de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de la Policía Nacional del Perú , eran seguridad. En cuanto al nivel de percepción según la

dimensión de seguridad, las características están relacionadas con el tiempo que tarda el médico en responder a las dudas o dudas de los clientes (54,3%) y si el reconocimiento médico se realiza de forma completa y exhaustiva (51,8%) son los que tienen los niveles más altos de percepción según los usuarios externos que buscan un cargo público. La característica que presentó menor percepción fue que se refería a la confianza que el médico inspira al ver al paciente, lo que resulta en un 10,7%. Esto se debe a que, en un inicio, el equipo no tiene tiempo suficiente para aclarar las dudas o preguntas de los usuarios, además de considerar el respeto a su integridad en el servicio, una revisión cuidadosa de la receta para servirles y la confianza de aquellos a quienes inspiraron durante la precaución. En comparación con nuestro trabajo, la satisfacción media en la dimensión de seguridad es de 3,54. Estos resultados indican que 57,5% están de acuerdo, lo que significa que están satisfechos con la seguridad que ofrece el servicio farmacéutico privado de Clínica San Miguel Arcángel. Por lo tanto, debido a los resultados encontrados se recomienda seguir mejorando en la seguridad del paciente.

Como cuarto objetivo específico, tenemos la dimensión de la confiabilidad del servicio farmacéutico de Clínica San Miguel Arcángel, que da 75,8%. Según Rodríguez, (2016), (16) et al. Encontré que la satisfacción con las farmacias distribuidoras del hospital clínico y quirúrgico Daniel Alcides Carrión es baja con 50%, ya que el equipo tampoco mostró interés en una adecuada atención al paciente, resultados que se relacionan con la falta de confiabilidad y privacidad del paciente. En el estudio de Prado, (2015), (37), que evaluó la calidad de la atención y la satisfacción del cliente en el área de farmacia de la Clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015, determinó la dimensión de confiabilidad con 54,3 % ubicando esta dimensión de confiabilidad en un nivel

bajo, 30% en un nivel regular y 15,7% en un buen nivel. Pelirrojo, (2013), (38) realizó un estudio titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario" en el Centro de Salud Miguel Grau, distrito de Chaclacayo en 2013, donde encontró que la satisfacción en la dimensión de elementos materiales era baja en un 37% y regular con 55% y un aumento del 8%. Esto se debe básicamente a la necesidad de contar con un entorno adecuado para realizar la consulta farmacológica, mejorar el sistema de localización del servicio de farmacia y contar con entornos adecuados para la dispensación de medicamentos. Por lo tanto, en comparación con nuestro trabajo, tenemos un resultado de confiabilidad del paciente que es 75.8% satisfecho, porque donde se realizó nuestra investigación, el equipo muestra interés y se preocupa por la seguridad de sus pacientes, también debe haber mejora en la infraestructura de la servicio de farmacia, aumento de mobiliario de espera para pacientes, visualización de pantallas para el número de solicitudes de servicio, pautas y accesibilidad al libro de quejas. De acuerdo a los resultados encontrados, se sugiere seguir mejorando en la distribución del servicio.

Como quinto objetivo específico, tenemos la dimensión de empatía del servicio farmacéutico en Clínica San Miguel Arcángel, resultando en un 81%. Según Bustamante, (2017), (17) et al. Investigo el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca - Perú, donde el resultado fue que el nivel de empatía por la satisfacción del usuario es del 54% y en desacuerdo o insatisfacción con 46%. El nivel parcialmente satisfactorio determinado en la dimensión de empatía se debe a la inquietud por informar y resolver dudas, inquietudes y quejas, en la que el farmacéutico responsable se encuentra en momentos imprescindibles para solucionar cualquier problema. En la dimensión de empatía, según Urquiza, (2017), (39), existe un

índice de 72,2% de usuarios satisfechos y 27,84% de usuarios insatisfechos según la calidad de servicio en la Red de Micro Constructores Misti de Arequipa. , año 2017.

Según esta dimensión, evaluar el trato del equipo en las consultas, señala que siempre hay quejas de mal servicio y falta de interés del médico. Huiza, (2003), (40) informó en su estudio titulado Satisfacción del usuario externo en la calidad de la atención de salud en el Hospital da Base Naval. Callao. De octubre a diciembre de 2003, la satisfacción de los usuarios externos fue del 76,15%, 16,92% moderadamente satisfechos y 6,92% insatisfechos. Esto se debe básicamente a que el equipo necesita mejorar su servicio, aportando información útil para el tratamiento del paciente, preocupándose por resolver todas las dudas y siendo capaz de respetar ideas o puntos de vista. Cabe mencionar que el equipo debe ofrecer un trato amable y adaptarse al estado emocional que presenta el usuario, si bien nuestro estudio se realizó en un establecimiento privado, los resultados obtenidos en la dimensión empatía fueron favorables para presentar un 81% de satisfacción. Por lo tanto, por los resultados encontrados se incita a seguir mejorando en dicha dimensión para incrementar el porcentaje de satisfacción hallada.

En el análisis global de la investigación, existe una diferencia entre las expectativas de los pacientes de la clínica San Miguel Arcángel y su percepción de la atención brindada en el área farmacéutica, la cual se refleja con satisfacción en dos niveles, el primero tomando en consideración a los profesionales de Salud. Para evaluar específicamente las respuestas, el bajo porcentaje de satisfacción de los usuarios, que es importante cuando se trata de la disponibilidad de una farmacia, los medicamentos deben ser accesibles a la población para garantizar la prescripción completa.

4.2. Conclusiones

- La evaluación de la dimensión de fiabilidad muestra una satisfacción con 77,4% lo que representa la relación con los servicios de salud, para lo cual se sugiere que continúen adoptando nuevas medidas para mejorar el bienestar físico de los pacientes.
- En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, esta presenta una satisfacción positiva con 72,8%, esto es fundamental porque se refiere al tiempo de espera con el que el usuario se siente cómodo, reflejando la confianza del equipo farmacéutico.
- La dimensión de seguridad resultó tener un menor nivel de satisfacción en relación a las otras dimensiones con un 70,8%, ya que el equipo farmacéutico no inspira confianza y no existe una revisión cuidadosa de la prescripción solicitada.
- La dimensión confiabilidad presentó un valor positivo de 75,8%, siendo esta dimensión que los usuarios de la farmacia privada de la Clínica San Miguel Arcángel se sienten satisfechos con lo que obtiene de la empresa.
- En tanto la dimensión de empatía es la que tiene mayor porcentaje entre las otras dimensiones con, el cual representa la actitud y relación del farmacéutico con el paciente, así como la rapidez con la que es tratado.

4.3. Recomendaciones

- Se recomienda o se sugiere que los estudios se realicen en un servicio de farmacia de otros centros de salud privados, con el fin de corroborar los nuevos hallazgos.
- Se sugiere que la calidad de la atención debe ser evaluada periódicamente para tomar decisiones correctivas, si es necesario, para lograr la efectividad organizacional.
- Se recomienda optimizar los sistemas de software de la farmacia de la clínica San Miguel Arcángel para reducir los tiempos de espera y atención, así como también extender el horario de atención en el área de emergencia externa y mejorar la atención al paciente.
- Es necesario tener un stock ideal de medicamentos en la farmacia de Clínica San Miguel Arcángel para cumplir con las prescripciones médicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud del Perú. Satisfacción del usuario Externo Documento Técnico RM 519 – 2016/MINSA. Lima, Perú: Dirección de Calidad de Salud; 2013. Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
2. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA Sistema de gestión de la calidad en salud Ministerio de Salud- lima. Documento técnico N° MINSA/DGSP-V 04.
3. De Salud La Unión Durante Agosto Del 2007. Costa Rica: Universidad Estatal Tello J, Valera J. Tiempo De Espera Y Nivel De Satisfacción Del Usuario De Farmacia En Consulta Externa Del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018. Ciudad de Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2018; Disponible en:
<https://core.ac.uk/reader/225577874>.
4. Castro M. Análisis De La Satisfacción De Los Usuarios Externos Del Servicio De Farmacia Del Área A Distancia Vicerrectoría Académica; 2016; Disponible en:
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1123/1/Analisis%20de%20la%20satisfacci%c3%b3n%20de%20los%20usuarios%20externos%20del%20%20s%20servicio.pdf>.
5. Gutiérrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega L, Alex G, Torres C, Montesinos, D, León O, Galarza. Tiempo De Espera Y Su Relación Con La Satisfacción De Los Usuarios En La Farmacia Central De Un Hospital General De Lima. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2009; (26):61-65. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36311625013>.

- 6.** Paredes E, Reyes J. Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Del Servicio De Farmacia Del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa El Salvador, Durante El Mes De Julio Del Año 2017. Ciudad de Lima: Universidad Wiener; 2017; Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/923/TITULO%200%20Reyes%20Paucarima%2C%20Javier%20Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 7.** Babakus, E.; W. G. Mangold. Babakus, E.and W. G. Mangold 1992: Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation Health Services Research 26, N° 6: 767-786. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/pdf/hsresearch00075-0070.pdf>
- 8.** Garate S. Evaluación De La Gestión Del Servicio De Farmacia Del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas De Julio 2014 A Junio 2015. Ciudad De Lima: Universidad Federico Villarreal; 2019; Disponible en:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3825>
- 9.** Pacahuala M. Grado De Satisfaccion De Los Usuarios Con La Atención Brindada En Boticas Y Farmacias Del Distrito De Huaycan. Febrero – Abril 2018. Ciudad De Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018; Disponible en:
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2412/TESIS%20Paca%20huala%20Madison.pdf? Sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2412/TESIS%20Paca%20huala%20Madison.pdf?Sequence=1&isAllowed=y)
- 10.** Vargas Y. Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario Del Área De Farmacia. Hospital De Lircay-Huancavelica. 2018. Ciudad De Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:
http://Lareferencia.Org/Vufind/Record/Pe_2a577bd977608bd9adfb2563705baf2d
- 11.** Castro S. Grado De Satisfacción De Los Usuarios Del Establecimiento Farmacéutico Privado Boticas Arcángel, Ubicado En El Distrito Del Porvenir – Trujillo, Febrero 2012. Ciudad de Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

- 12.** Arica M, Flores F. El Servicio De Atención Del Personal Y Su Influencia En La Satisfacción De Los Clientes De Farmacia Del Hospital Regional Docente De Trujillo Primer Semestre 2018. Ciudad de Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018; Disponible en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4315/1/RE_ADMI_MERCEDES.ARICA_FLOR.FLORES_ATENCI%C3%93N.DEL.PERSONAL_DATOS.PDF.
- 13.** Aquino M. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017. Ciudad de Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018; Disponible en:
http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_1184fd69164d0660bd35e94dfb9758f9.
- 14.** Bustamante F, GÁLVEZ N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. Rev. Tzhoecoen 2017, Edición Vol. 9 / N° 01, versión electrónica ISSN 1997-3985.
- 15.** Rodríguez P, Mendoza D. Evaluación De La Satisfacción De La Dispensación En Farmacia De Consulta Externa En El Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Ciudad de Huancayo: Universidad Privada De Huancayo Franklin Roosevelt; 2016; Disponible en:
https://www.academia.edu/36565927/TESIS_PUBLICADAS_DE_LA_UNIVERSIDAD_PRIVADA_DE_HUANCAYO_FRANKLIN_ROOSEVELT
- 16.** Toaquiza N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen samaritano Paul Martel. Ecuador: Universidad de Ambato; 2016 ; Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Nivel-de-satisfacci%C3%B3n-del-usuario-externo-en-la-deAguagalloCecilia/c6feeb18f6987cde715cd17f6e55670560cdde54>

17. Saraswati MS, Kristina SA, Zulkarnain AK. Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia. *Int J Pharm Sci*, 2017; 10(2):42-45.
18. Bofill-Placeres A, López-Fernández R, Murguido-Santiesteban Y. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *Medisur*. 2016; Disponible en:
<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3324>
19. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación*. 5ta edición. México: Mc Graw Hill; 2010.
20. Camarena P. *La Satisfacción De Pacientes En El Servicio De Farmacia Del Centro De Salud San Martín De Porres, Distrito Villa El Salvador*, 2019. Lima. Disponible en:
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/193/342019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
21. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista Cubana Oftalmol*, 2015; 28.
22. Howard, J, et al. *Teoría de la conducta del comprador*. ed. diana, México 1975, págs. 88 – 115.
23. Hunt, H.K. (1977). Visión general de CS / D y direcciones de investigación futuras. En Hunt (eds.), *Conceptualización y medición de la satisfacción e insatisfacción del consumidor*, (págs. 455-488). Cambridge: Instituto de Ciencias del Marketing.
24. Huaman, J. *SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA ZONA 15 DE HUAYCÁN, ATE – LIMA*, 2016. Ciudad de Lima: Universidad Norbert Wiener – 2017. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINOxt=>.

25. Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. 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. Rev. O.F.I.L. España: 2015; 25; 3:137-144.
26. Ortiz, R, Muñoz, S. Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo, México. Ciudad de México: Universidad Autónoma del Estado Hidalgo. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010
27. Castellano, S, González, P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso Revista Venezolana de Gerencia, vol. 15, núm. 52, octubre-diciembre, 2010, pp. 570-590 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela
28. Castro, S. Grado de satisfacción de los usuarios del establecimiento farmacéutico privado boticas arcángel, ubicado en el distrito del porvenir-Trujillo, febrero 2012. Ciudad de Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo – 2012. Disponible en:
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1855/Castro%20Romer%20Silvia%20Magali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Quispe, J. Satisfacción del Usuario Externo sobre la calidad de Atención en el Puesto De Salud Alto Libertad Cerro Colorado del Departamento De Arequipa Periodo Enero – Marzo Del 2015. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – 2018. Disponible en:
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1748>.
30. Díaz F, Armuto T. Satisfacción de Los Clientes de las Farmacias Mifarma del Sector Angamos De Surquillo – Lima, 2017. Ciudad de Lima: Universidad Norbert Wiener - 2018; Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1654/TITULO%20-%20Yampi%20Armuto%20Toribia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- 31.** Haro, G. Nivel de Satisfacción de los Usuarios Atendidos en Consultorios Externos de Pediatría del Hospital Nacional Carlos Lafranco La Hoz, Septiembre – Noviembre De 2016. Ciudad De Lima: Universidad Privada San Juan Bautista – 2017. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSJ_1c0edaa7165609b76d86514bcecdcea4.
- 32.** Aquino, M. Nivel de Satisfacción de los Usuarios Respecto a la Calidad de Atención Recibida en el Servicio de Farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan De Lurigancho, Enero 2017. Ciudad De Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal – 2018. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_1184fd69164d0660bd35e94dfb9758f9/Details.
- 33.** Rojas G, Bernaola R. Nivel de Satisfacción Percibido por los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia Del Hospital III Suarez – Angamos Essalud. Lima – Enero; Año 2015. Ciudad De Lima: Universidad Norbert Wiener – 2015. Disponible en:
<http://renati.sunedu.gob.pe/browse?type=subject&value=Servicio+de+Farmacia>
- 34.** Marroquín R, Rojas J. Calidad en la Atención al Usuario del Servicio De Farmacia De Emergencia – Hospital Guillermo Almenara Irigoyen; Julio 2014. Ciudad De Lima: Universidad Norbert Wiener – 2014]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/325>.
- 35.** Ninamngo, W. Percepción de la Calidad de Servicio de Los Usuarios en El Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Ciudad de Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – 2014. Disponible en:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3569>.

- 36.** Rivera, S. Expectativas y Percepciones de La Calidad De Atención en Los Consultorios De Medicina General Del Hospital Nacional Luis N. Sáenz De La Policía Nacional del Perú. Lima, Septiembre 2013 – Febrero 2014. Ciudad De Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos – 2016. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4986>.
- 37.** Prado, A. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Área De Farmacia de La Clínica Maison De Sante, Sede Surco, Lima 2015. Ciudad De Lima. Disponible en: http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/17706/browse?type=subject&sort_by=1&order=ASC&rpp=30&etal=30&value=Servicio&offset=30.
- 38.** Reahead, G. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Ciudad de Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – 2015. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-972467>.
- 39.** Urquiza, A. Calidad de Servicio en La Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, Año 2017. Ciudad de Lima: Universidad Cesar Vallejo – 2017. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_868c937684c300f07a3baa8fad9e9bc1/Details.
- 40.** Huiza, G. Satisfacción del Usuario Externo sobre La Calidad de Atención de Salud en El Hospital de La Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003. Ciudad De Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – 2006. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1891>

ANEXOS

Anexo A: Instrumento de Recolección de Datos

SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA CUESTIONARIO *SERVQUAL*

I. Presentación

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación en el cual se explora diversos aspectos relacionados con la atención brindada por el servicio de farmacia del establecimiento privado. Necesitamos su colaboración. La información que nos proporcione es estrictamente confidencial. Por favor responda con total sinceridad. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

II. Instrucciones Generales

Por favor, lea cada pregunta con atención y márcala con una equis (X) la respuesta que usted crea conveniente, esto no es un examen, así que no hay respuestas correctas o incorrectas. Pero es importante que usted responda a todas las preguntas.

Importante: Para todos los ítems se usará la siguiente escala:

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo.
- e. Muy de acuerdo.

Ítems 1-3: Fiabilidad, Ítems 4-6: Capacidad de respuesta, Ítems 7-9: Seguridad, ítems 10-12: confiabilidad, Ítems 13-15: empatía.

DATOS GENERALES:**Edad:****Sexo del entrevistado:**

a. Femenino ()

b. Masculino ()

No.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿La atención brindada se realizó dentro del horario establecido por la clínica?					
2	¿El establecimiento de farmacia cuenta con los medicamentos que le indicó el médico?					
3	¿La atención brindada se realizó de acuerdo al orden de llegada?					
4	¿La atención brindada en el área de farmacia y caja fueron rápidas?					
5	¿El tiempo de espera para ser atendido por el químico fue corto?					
6	¿El tiempo de entrega de los medicamentos fue rápidos?					
7	¿El personal logra resolver su duda, inquietud o problema referido a lo indicado en la receta?					
8	¿El personal que le atendió en la farmacia le brindó el tiempo suficiente para despejar sus dudas?					
9	¿El farmacéutico que le atendió le brindo la confianza y la seguridad ante las respuestas dadas?					
10	¿Considera usted que los medicamentos se encuentran en un buen estado					
11	¿Usted cree que la farmacia cuenta con la disponibilidad de todos los medicamentos?					
12	¿Considera usted que la farmacia se encuentra en un ambiente adecuado?					
13	¿El farmacéutico que le atendió le trato con respeto, paciencia y amabilidad?					
14	¿Usted entendió la explicación que le brindo el farmacéutico?					
15	¿El servicio que le brindaron en la farmacia estuvo dentro de sus expectativas?					

Validado en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud, aprobado con resolución ministerial No 527-2011/ MINSA.

Anexo B: Operacionalización de la variable

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	N° De ítems	Escala de medición	Criterios para asignar valores
Satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa	Es razonable considerar la satisfacción del usuario en una experiencia justa o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y comportamiento del producto o servicio que está sujeto a muchos factores, como las expectativas, los valores morales, culturales, necesidades personales y también a la propia organización de salud (14).	Satisfacción que los pacientes atendidos en el servicio de farmacia privada tienen de acuerdo con las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Fiabilidad	1,2,3	<ul style="list-style-type: none"> - Total en desacuerdo - En desacuerdo - Ni acuerdo, ni desacuerdo - De acuerdo - Muy de acuerdo 	Del 1 al 5
	Escala de medición: Ordinal			Capacidad de respuesta	4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> - Total en desacuerdo - En desacuerdo - Ni acuerdo, ni desacuerdo - De acuerdo - Muy de acuerdo 	
				Seguridad	7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> - Total en desacuerdo - En desacuerdo - Ni acuerdo, ni desacuerdo - De acuerdo - Muy de acuerdo 	
				Confiabilidad	10,11,12	<ul style="list-style-type: none"> - Total en desacuerdo - En desacuerdo - Ni acuerdo, ni desacuerdo - De acuerdo - Muy de acuerdo 	
				Empatía	13,14,15	<ul style="list-style-type: none"> - Total en desacuerdo - En desacuerdo - Ni acuerdo, ni desacuerdo - De acuerdo - Muy de acuerdo 	

Anexo C: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Los Bachilleres de la carrera de Farmacia y Bioquímica Bustamante de la Cruz Joel Joao y Paredes Jumo Ana Maria de la Universidad María Auxiliadora estamos realizando un proyecto de investigación sobre "GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO PRIVADO DE LA CLÍNICA SAN MIGUEL ARCÁNGEL, DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO, JULIO 2020", para lo cual es necesario la participación de los pacientes de la CLÍNICA SAN MIGUEL ARCÁNGEL, a quienes se les entregará un cuestionario formulado, el mismo que será respondido de acuerdo al criterio de cada paciente o usuario.

La información recogida será utilizada únicamente con fines científicos guardando la Confidencialidad de la misma.

Yo, María del Carmen López Malasquez Administradora de la CLÍNICA SANMIGUEL ARCÁNGEL con identidad.....
concedor/a del proyecto de estudio, acepto en calidad de otorgar la autorización correspondiente para el desarrollo de dicha investigación en el establecimiento privado.



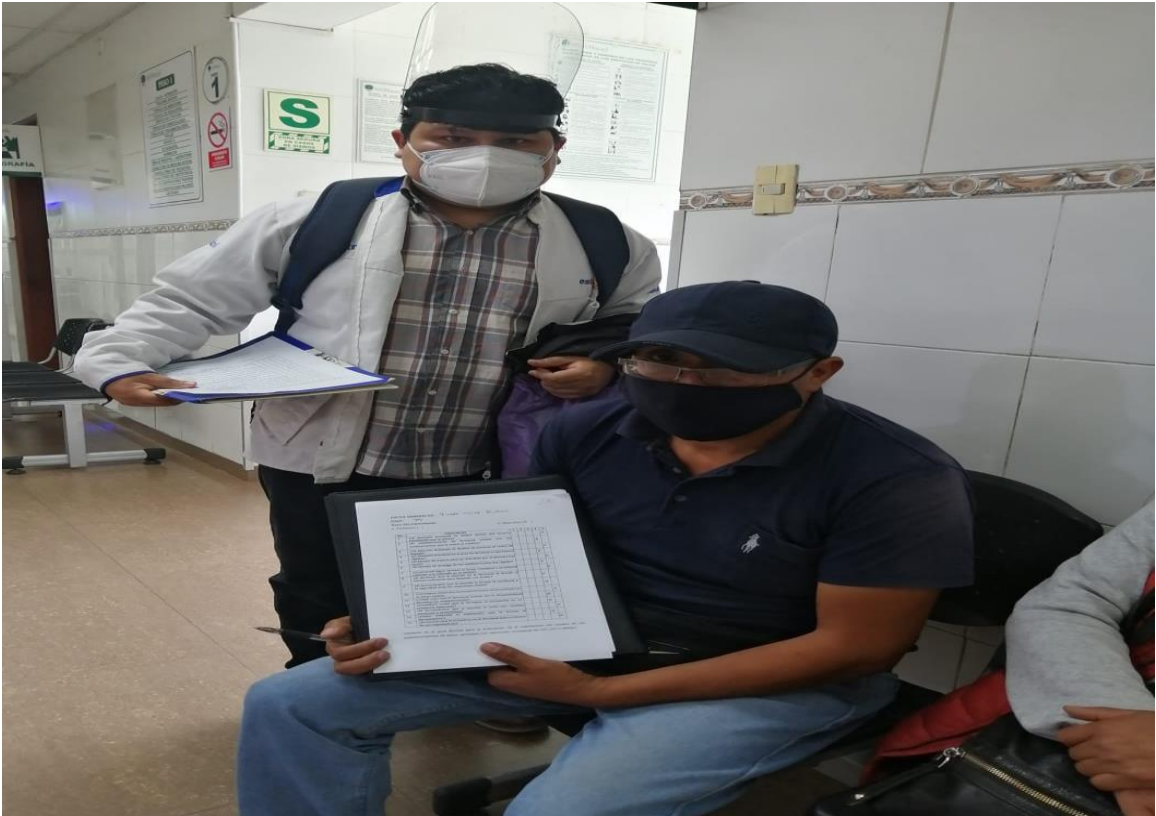
María López Malasquez
Lic. María López Malasquez
ADMINISTRADORA
REGUC 14121

Firma

Anexo D: Evidencia de trabajo de campo









VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente

	> 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?					X		
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?					X		
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?				X			
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?					X		
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?					X		
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?					X		

SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera Usted que deberían agregarse?

.....Ninguno.....

2. ¿Qué ítems considera Usted que podrían eliminarse?

.....Ninguno.....

3. ¿Qué ítems considera Usted que deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguno.....

Fecha: 02 – 09 – 2020

Validado por: M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza

Firma:



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	> 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?						X	
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?						X	
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?							X
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?						X	
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?							X
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?						X	

SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera Usted que deberían agregarse?

2. ¿Qué ítems considera Usted que podrían eliminarse?

3. ¿Qué ítems considera Usted que deberán reformularse o precisarse mejor? -----

Fecha: 02 de setiembre de 2020

Validado por: Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco

Firma:



ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50 60 70 80 90 100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	() () () () () () ()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	() () () () () () () () ()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	() () () () () () () () ()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	() () () () () () () () ()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	() () () () () () () () ()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	() () () () () () () () ()

Sugerencias

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 21 setiembre 2020

Validado por:

Firma:



Gersein Cárdeza Serrano
 MSc. Bioquímica y Biología Molecular
 Química Farmacéutica
 C.O.F.P. 19/21