



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE
AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LA FARMACIA DEL
POLICLÍNICO SISOL, LA VICTORIA, SETIEMBRE, 2021**

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

AUTORES:

Bach. CASTAÑEDA HUILLCAHUAMAN, GUISELLA VERÓNICA
<https://orcid.org/0000-0001-5057-9338>

Bach. RETAMOZO QUISPE, MARÍA ELENA
<https://orcid.org/0000-0002-4266-0299>

ASESOR:

MSc. EDWIN HUALPA CUTIPA
<https://orcid.org/0000-0002-7999-6917>

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A todos los docentes por guiarnos en este camino que concluye en la obtención del título profesional de Químico Farmacéutico, asimismo por brindarnos su orientación y profesionalismo ético para adquirir conocimientos y habilidades.

A nuestras familias por brindarnos su apoyo incondicional día a día y por ser el principal motivo para concluir satisfactoriamente con este largo camino.

Agradecimiento

A la Universidad María Auxiliadora, por ser nuestra alma máter y permitirnos formarnos en sus aulas y laboratorios y conocer a grandes personas como son nuestros amigos y compañeros, con quienes en conjunto hemos adquiridos conocimientos y habilidades para obtener el título profesional de Químico Farmacéutico.

Índice general

Resumen	ix
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	6
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de confiabilidad de la calidad de atención	9
Tabla 2. Análisis de confiabilidad de la satisfacción del cliente	9
Tabla 3. Análisis de Normalidad a través de la Prueba de Bondad de Kolmogorov-Smirnov	10
Tabla 4. Distribución de la muestra según la calidad de atención	13
Tabla 5. Distribución de la muestra según la dimensión fiabilidad de la calidad de atención.....	14
Tabla 6. Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención.....	15
Tabla 7. Distribución de la muestra según la dimensión seguridad de la calidad de atención.....	16
Tabla 8. Distribución de la muestra según la dimensión empatía de la calidad de atención.....	17
Tabla 9. Distribución de la muestra según la dimensión tangibilidad de la calidad de atención.....	18
Tabla 10. Distribución de la muestra según la Satisfacción del cliente.....	19
Tabla 11. Distribución de la muestra según la dimensión humanística de la satisfacción del cliente	20
Tabla 12. Distribución de la muestra según la dimensión tecnológica-científica de la satisfacción del cliente.....	21

Tabla 13. Distribución de la muestra según la dimensión entorno de la satisfacción del cliente22

Tabla 14. Correlación entre las variables de calidad de atención y la satisfacción del cliente23

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje de la muestra según la calidad de atención	13
Figura 2. Porcentaje de la muestra según la dimensión fiabilidad de la calidad de atención.....	14
Figura 3. Porcentaje de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención.....	15
Figura 4. Porcentaje de la muestra según la dimensión seguridad de la calidad de atención.....	16
Figura 5. Porcentaje de la muestra según la dimensión empatía de la calidad de atención.....	17
Figura 6. Porcentaje de la muestra según la dimensión tangibilidad de la calidad de atención.....	18
Figura 7. Porcentaje de distribución de la muestra según la Satisfacción del cliente	19
Figura 8. Porcentaje de distribución de la muestra según la dimensión humanística de la satisfacción del cliente.....	20
Figura 9. Porcentaje de distribución de la muestra según la dimensión tecnológica-científica de la satisfacción del cliente.....	21
Figura 10. Porcentaje de distribución de la muestra según la dimensión entorno de la satisfacción del cliente.....	22

Índice de anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables.....	34
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	36
Anexo C. Consentimiento informado	40
Anexo D. Fichas de validación de instrumentos de recolección de datos	41
Anexo E. Registro fotográfico de aplicación de instrumentos de recolección de datos.....	46

Resumen

Objetivo. Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en la farmacia del Policlínico SISOL, en el distrito de La Victoria, setiembre, 2021.

Materiales y métodos. El enfoque fue cualitativo, de tipo correlacional y transversal, el diseño fue no experimental. La muestra fue de 217 clientes que se atienden en el servicio de farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria. Los instrumentos empleados fueron encuestas expresadas en el cuestionario de calidad de atención con 5 dimensiones y el cuestionario de satisfacción del cliente con 3 dimensiones. Se utilizó estadísticos descriptivos y la prueba Rho de Spearman.

Resultados. Se encontró que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente ($p=0,00$) en los clientes evaluados; asimismo, la mayor parte de los evaluados consideró a la calidad de atención como excelente (58,0%), además, la calidad de atención fue excelente en las dimensiones fiabilidad (59,4%) y empatía (50,7%), y calidad de atención buena en las dimensiones capacidad de respuesta (42,4%), seguridad (47,0%) y tangibilidad (50,2%); así como un grado de satisfacción de satisfecho (50,2%), así como de muy satisfecho en la dimensión humanística (66,4%) y satisfecho en las dimensiones tecnológica-científica (53,0%) y entorno (53,5%).

Conclusiones. Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en usuarios de la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, asimismo, presentaron una calidad de atención excelente y un grado de satisfacción de satisfecho.

Palabras clave: Calidad de atención, policlínico, satisfacción del cliente, servicio farmacéutico.

Abstract

Aim. To determine the relationship between the quality of care and customer satisfaction with the pharmaceutical service received at the SISOL Polyclinic pharmacy, in the district of La Victoria, September, 2021.

Materials and Methods. The approach was qualitative, correlational and cross-sectional, the design was non-experimental. The sample consisted of 217 clients who are cared for in the pharmacy service of the SISOL Polyclinic, La Victoria. The instruments used were surveys expressed in the 5-dimensional care quality questionnaire and the 3-dimensional customer satisfaction questionnaire. Descriptive statistics and Spearman's Rho test were used.

Results. It was found that there is a relationship between the quality of care and customer satisfaction ($p = 0.00$) in the evaluated customers; Likewise, most of those evaluated considered the quality of care as excellent (58.0%), in addition, the quality of care was excellent in the reliability (59.4%) and empathy (50.7%) dimensions, and good quality of care in the dimensions of response capacity (42.4%), security (47.0%) and tangibility (50.2%); as well as a degree of satisfaction of satisfied (50.2%), as well as very satisfied in the humanistic dimension (66.4%) and satisfied in the technological-scientific dimensions (53.0%) and environment (53.5 %).

Conclusions. There is a relationship between the quality of care and customer satisfaction in users of the SISOL Polyclinic pharmacy, La Victoria, likewise, they presented an excellent quality of care and a degree of satisfaction of satisfied.

Keywords: Quality of care, polyclinic, customer satisfaction, pharmaceutical service.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención y la satisfacción del cliente son componentes fundamentales en el servicio farmacéutico, es que su adecuado desarrollo genera confianza y seguridad en el cliente, puesto que da solución o respuesta a las necesidades que presentan y permite que sean recomendados a amigos, familiares o conocidos (1, 2).

De acuerdo a datos proporcionados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre los sistemas de salud, mencionan que el 10,4% de los clientes o usuarios que acuden a atenderse a estos servicios de salud se encuentran satisfechos con la atención recibida, ello se produce a partir de la experiencia que viven con la atención recibida en los diversos servicios de los establecimientos de salud a los que acuden, como los de especialidades médicas, farmacéuticos, de nutrición, etc. (3).

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que específicamente los servicios farmacéuticos se encargan de realizar diversas acciones con el fin de garantizar una atención integral y continua a los diversos problemas y necesidades de salud que presentan los clientes al atenderse, es por ello que para lograr tal fin se debe realizar una adecuada dispensación de medicamentos y productos farmacéuticos en general, además, se debe promover el uso racional de medicamentos para la prevención de problemas de salud pública (4).

En el Perú, en el año 2016 se realizó una Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud, el cual fue desarrollado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, evaluando a más de 14 mil adultos que se atendían en los establecimientos de salud a nivel nacional, encontrando que los clientes no fueron atendidos en alguna consulta médica previa, ya que acudían a dichos establecimientos por recomendación de amigos o familiares y al sentirse satisfechos recomendaban ir a estos establecimientos, además, indica que ocho de cada diez peruanos se encuentra afiliados a algún sistema de seguro de salud (5).

Resulta importante señalar que durante la última década se han generado transformaciones vinculadas al sistema de salud, las cuáles han alterado los ámbitos

social, económico y de industria farmacéutica a nivel mundial como nacional, producto de ello se han generado políticas de salud para promover que los servicios farmacéuticos sean brindados con calidad y así se intensifique la atención a los clientes tanto internos como externos, para que así reciban una atención de calidad (6).

Por otro lado, diversos estudios de investigación realizados en el Perú encontraron que existen problemáticas relacionadas a la calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos como son la infraestructura, ubicación, visibilidad de productos, entre otros, asimismo que tanto están capacitados los trabajadores, el nivel de conocimientos que tengan para laborar en dichos establecimientos, por otro lado, se encuentra el horario de atención disponible, el tiempo de espera en cada turno, etc., es así que el cumplimiento total o parcial, o incumplimiento de estos aspectos genera satisfacción o insatisfacción en los clientes que fueron atendidos (7).

La calidad de atención, esta es definida en el ámbito de la salud como un aspecto sensible que depende directamente del servicio que brinda el profesional de la salud encargado, esta atención debe ser brindada de modo oportuno y eficaz para brindar seguridad a los clientes (1); adicionalmente, la calidad de atención implica un componente subjetivo que se relaciona a las características de los clientes o consumidores, y otro componente objetivo que se produce por el servicio o producto que es brindado al cliente, de este modo el conjunto de ambos componentes permite delimitar la calidad de atención (8); asimismo, es importante resaltar que los establecimientos farmacéuticos deben contar con profesionales competentes y capacitados para brindar servicios farmacéuticos de calidad y que ofrezcan un proceso correcto de dispensación, ya que de este modo garantizarán una atención de calidad para los clientes (9).

Por su parte, la Satisfacción del cliente es definida como aquella percepción que presentan los clientes o usuarios en relación a la solución o respuesta que le dieron a las necesidades presentadas, en este caso en particular a las necesidades de salud. Asimismo, es evaluada a partir de las recomendaciones que brindan a sus amigos, familiares o cualquier persona conocida sobre los servicios que recibieron en un

determinado establecimiento farmacéutico, para ello tomarán en cuenta las variables internas (en el profesional dispensador, como sexo, edad, nivel educativo, etc.) y externas (en la atención recibida, como calidad afectiva, información brindada, tiempo de espera, etc.) de la atención recibida, lo que al ser evaluada en conjunto determinará el grado de satisfacción o insatisfacción percibido (2); adicionalmente, los profesionales encargados de la atención de los clientes en los establecimientos farmacéuticos deberán realizar acciones para ofrecer un servicio de calidad, ya que ello permitirá que puedan satisfacer las necesidades de los clientes (10).

En relación a los antecedentes internacionales, Anrango (11) (Ecuador, 2019); desarrolló un estudio titulado “Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las farmacias independientes vs. las de cadena en el DMQ. Administración Eloy Alfaro periodo 2018-2019”, con el fin de comparar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente entre farmacias independientes y de cadena. El estudio fue de tipo descriptivo, en una muestra de 384 participantes. Entre sus resultados halló que la atención farmacéutica es buena, las farmacias presentan buenas prácticas de dispensación, asimismo los clientes confían en el consejo de su farmacéutico. Concluyó que una adecuada calidad de servicio por parte de los trabajadores genera que satisfacción en los clientes.

Por su parte Toaquiza (12) (Ecuador, 2016) realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo en la Farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel”, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de una farmacia. El estudio fue deductivo, cuali-cuantitativo y descriptivo, en una muestra de 125 usuarios externos. Entre los hallazgos encontró que el 40,0% de usuarios se encontraron satisfechos con la atención recibida y el 33,5% se presentaron insatisfechos. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios fue de satisfechos con la atención recibida.

Vidal (13) (Colombia, 2016) desarrolló un estudio titulado “Relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio”, con el fin de determinar la relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico. El estudio fue

descriptivo, en 138 usuarios. Entre los resultados halló que el 36,0% de usuarios se sintieron totalmente satisfechos con la atención recibida, el 28,0% satisfechos, el 8,0% indiferentes, el 7,0% insatisfechos y el 21,0% totalmente insatisfechos. Concluyendo que la mayor parte de los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la atención recibida.

En referencia a los estudios antecedentes nacionales, Ayala (14) (Lima, 2021) realizó una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de una farmacia. El estudio fue no experimental, hipotético deductivo y correlacional, en una muestra de 40 usuarios. Entre los hallazgos encontró que existe correlación de 0,599 siendo una correlación positiva, la calidad de atención fue alta (87,5%) y la satisfacción del usuario alta (87,5%). Concluyó que una mejor calidad de servicio permitirá una mayor satisfacción en los usuarios.

Asimismo, Zapata (15) (Piura, 2019) desarrolló un estudio titulado “Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa Hospital Reátegui Delgado Piura 2018”, con el fin de analizar la calidad y satisfacción en la atención a los usuarios externos a una farmacia. El estudio fue descriptivo, en una muestra de 1828 usuarios. Entre los resultados halló que la mayor parte de usuarios se sintieron satisfechos con la atención recibida y resaltando las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía. Concluyó que existe una relación entre la adecuada calidad de atención con la satisfacción de los usuarios.

Por último, Barrientos (10) (Lima, 2018) realizó una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018”, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, en una muestra de 60 usuarios. Entre los hallazgos encontró que existe una correlación muy alta ($p=0.852$), además, el 45,0% percibe una calidad de atención bueno, el 30,0% muy buena y el 18,3% regular, por otro lado, el 43,3% se sintió muy satisfechos, el 40,0% satisfechos y el 13,3% poco

satisfechos. Concluyendo que a mejor calidad de atención, mejor será la satisfacción del usuario.

Con respecto a la justificación, a nivel teórico permitió conocer que a pesar de que existen investigaciones sobre las variables de calidad de atención y satisfacción del cliente, aún existen pocos estudios a nivel local sobre estas variables, por lo que los resultados hallados permitieron llenar este vacío de conocimientos; en la justificación a nivel práctico, a partir de los hallazgos se pueden desarrollar actividades como capacitaciones a los profesionales encargados de realizar el proceso de dispensación y quienes son los que brindarán la atención a los clientes en la farmacia del policlínico, los cuales pueden ser temas de medidas y técnicas para mejorar la calidad de atención, campañas de promoción de la salud en relación a la información que deben brindar los trabajadores para promover el uso racional de medicamentos, entre otros; y a nivel metodológico la justificación del estudio se centró en emplear instrumentos de recolección de datos que cuentan con una validez y confiabilidad adecuada, que a su vez pueden emplearse en otros investigaciones.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en la farmacia del Policlínico SISOL, en el distrito de La Victoria, setiembre, 2021.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

Enfoque: El enfoque de investigación fue cualitativo, debido a que se priorizo el análisis subjetivo de la realidad; es de tipo correlacional ya que buscó conocer la relación entre dos variables y es transversal porque se evaluó a las variables en un solo momento (16).

Diseño: El diseño de investigación fue no experimental puesto que el proceso de recolección de datos se ejecutó recogiendo información de la situación actual y real de las variables a estudiar (16).

2.2 Población, muestra y muestreo

La población se encuentra constituida por los clientes que se atienden en el servicio de farmacia del Policlínico SISOL en el distrito de La Victoria, que se encuentra ubicado en la Av. Manco Cápac N° 218, el cual, de acuerdo a la información brindada por el encargado del servicio de farmacia, tiene un promedio de 500 clientes durante un mes que adquieren sus medicamentos y otros productos farmacéuticos en dicha farmacia.

Criterios de inclusión

- Clientes o usuarios mayores de 18 años que acuden a la farmacia del Policlínico SISOL, del distrito de La Victoria.
- Clientes o usuarios que acepten participar de la investigación, mediante el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Clientes o usuarios menores de 18 años, o que no acuden a la farmacia del Policlínico SISOL, del distrito de La Victoria.

- Clientes o usuarios que no acepten participar de la investigación.

La muestra calculada fue de 217 clientes que se determinaron por medio de la siguiente fórmula (16):

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1)+Z^2PQ}$$

Donde:

n = muestra representativa (n=217)

N = población (N=500)

Z = margen de seguridad 95% (Z=1.96)

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

p = Probabilidad del ámbito investigativo (p=0.5)

q = Probabilidad no factible para realizar la investigación (q=0.5)

El tipo muestreo fue no probabilístico, de tipo intencional, ya que todos los clientes que formaron parte de la muestra se seleccionaron de modo deliberado con el fin de que cumplan con los criterios de inclusión señalados (16).

2.3 Variable de investigación

La investigación presenta como variables de investigación a la Calidad de atención y la Satisfacción del cliente.

Variable 1. Calidad de atención.

Definición conceptual. La calidad de atención consiste en asegurar que el cliente reciba el conjunto de servicios o productos más adecuados para conseguir una atención adecuada (17).

Definición operacional. Es el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios en una farmacia o botica, la cual debe enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Variable 2. Satisfacción del cliente.

Definición conceptual. La satisfacción del cliente es aquella percepción del cliente en relación al grado en que se ha cumplido sus necesidades o requerimientos (18).

Definición operacional. Es el grado de satisfacción que presentan los clientes en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores de una farmacia o botica.

2.4 Técnica de instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron el Cuestionario de calidad de atención y el Cuestionario de satisfacción del cliente.

Los instrumentos se adaptaron de la investigación realizada por Barrientos (10), el cuestionario de calidad de atención presenta 20 ítems, los que se dividen en 5 dimensiones, las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; por otro lado, el cuestionario de satisfacción del cliente se encuentra conformado por 15 ítems, divididos en 3 dimensiones que son humanística, tecnológica-científica y entorno.

Asimismo, la validación de los instrumentos de recolección de datos se efectuó a través de la validez de contenido, por medio de la apreciación de expertos o jueces, los cuáles fueron 3 profesionales con conocimientos sobre las variables de estudio, es así que se entregó a cada uno de ellos los cuestionarios, fichas de calificación y cuadro de operacionalización de variables, después de que fueron calificados, los instrumentos fueron aprobados y entregados a las investigadoras para que realicen el proceso de recolección de datos por medio de la aplicación de los cuestionarios.

Tabla 1. Análisis de confiabilidad de la calidad de atención

Alfa de Cronbach	N
0,902	20

Tabla 2. Análisis de confiabilidad de la satisfacción del cliente

Alfa de Cronbach	N
0,918	15

En relación a la confiabilidad de los datos en la tabla 1 y tabla 2, se evidencia el análisis de confiabilidad de los cuestionario de Calidad de atención y Satisfacción del cliente, apreciándose un alfa de Cronbach de 0,902 y 0,918, respectivamente, lo que señala que existe una confiabilidad alta y aceptable.

2.5 Proceso de recolección de datos

- Se solicitó la emisión de una carta de presentación a la Dirección de Escuela de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora.
- Se entregó la carta de presentación al encargado del área de farmacia del Policlínico SISOL del distrito de La Victoria en el cual se realizó la aplicación de los cuestionarios.
- Luego se pidió al encargado del área de farmacia que puedan permitir el ingreso a dicho servicio y de ese modo se pudo realizar la aplicación de los cuestionarios de recolección de datos a los clientes.

- Después de ingresar a la farmacia se dio a conocer el objetivo de investigación a los clientes, asimismo la explicación de cómo desarrollar los cuestionarios de recolección de datos y el consentimiento informado y los que participen del estudio se les entregó los instrumentos para que puedan llenarlos.
- Una vez concluido con el llenado de los cuestionarios se comprobó que estos hayan sido desarrollados correctamente y así se dio por concluida su participación.

2.6 Métodos de análisis estadísticos

Se empleó la prueba de normalidad con la que se conoció si la muestra presenta un puntaje que se aproxime a una distribución normal por medio del siguiente estadístico:

- Prueba de Bondad de Kolmogorov-Smirnov. Es utilizada en los estudios que presenten una muestra superior a cincuenta casos, para determinar si los datos provienen de una población con distribución normal o no (16).

Tabla 3. Análisis de Normalidad a través de la Prueba de Bondad de Kolmogorov-Smirnov

Variable	Ítem	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	Ítem 1	0,315	217	0,000
	Ítem 2	0,329	217	0,000
	Ítem 3	0,334	217	0,000
	Ítem 4	0,442	217	0,000
	Ítem 5	0,251	217	0,000
	Ítem 6	0,302	217	0,000
	Ítem 7	0,233	217	0,000
	Ítem 8	0,314	217	0,000
	Ítem 9	0,297	217	0,000
	Ítem 10	0,315	217	0,000
	Ítem 11	0,272	217	0,000
	Ítem 12	0,391	217	0,000
	Ítem 13	0,299	217	0,000

	Ítem 14	0,278	217	0,000
	Ítem 15	0,319	217	0,000
	Ítem 16	0,342	217	0,000
	Ítem 17	0,286	217	0,000
	Ítem 18	0,250	217	0,000
	Ítem 19	0,384	217	0,000
	Ítem 20	0,391	217	0,000
	Ítem 1	0,337	217	0,000
	Ítem 2	0,311	217	0,000
	Ítem 3	0,405	217	0,000
	Ítem 4	0,327	217	0,000
	Ítem 5	0,345	217	0,000
	Ítem 6	0,331	217	0,000
Satisfacción	Ítem 7	0,275	217	0,000
del usuario	Ítem 8	0,228	217	0,000
	Ítem 9	0,293	217	0,000
	Ítem 10	0,262	217	0,000
	Ítem 11	0,378	217	0,000
	Ítem 12	0,313	217	0,000
	Ítem 13	0,218	217	0,000
	Ítem 14	0,273	217	0,000
	Ítem 15	0,305	217	0,000

En la tabla 3 se observa los resultados de la prueba de normalidad, encontrándose en todos los ítems un valor sig. de 0,000 por lo que al ser menor de 0,05 señala que la muestra no tiene una distribución normal, es por ello que se emplearon los estadísticos no paramétricos y debido a que es una investigación de tipo correlación se empleó el Rho de Spearman.

- b) Estadístico No Paramétrico: Se utiliza si la prueba de normalidad corresponde a una distribución que no se aproxime a la distribución normal, y al ser un estudio correlacional, se empleará el siguiente estadístico:
- Rho de Spearman. Es la versión no paramétrica de la correlación R de Pearson, en el que el coeficiente indica la dirección de la relación y el valor absoluto la fuerza de la relación entre las variables de estudio (16).

Además, se utilizó el programa Excel para la elaboración de la base de datos y el programa estadístico SPSS 24.0, para el análisis estadístico.

2.7 Aspectos éticos

Se empleó el consentimiento informado y el respeto por las personas, con los que se asegura la confidencialidad de la información proporcionada por los evaluados (19).

Con respecto a los aspectos éticos fueron empleados los siguientes (20):

Principio de autonomía, permitió que los clientes brinden su consentimiento firmado para poder ser evaluados(as) y ser parte de la investigación.

Principio de beneficencia, permitió que en el estudio no se generen molestias, ni daño a los clientes, manteniendo de este modo su bienestar físico y mental.

Principio de no-maleficencia, permitió crear confianza en los clientes de no presentar ningún problema físico ni mental, ya que se empleó instrumentos de recolección de datos no invasivos.

Principio de justicia, permitió tratar a los clientes por igual, por ello se logró mantener la confidencialidad de la información de datos sociodemográficos e información que proporcionen los clientes.

III. RESULTADOS

3.1 Calidad de atención

Tabla 4. Distribución de la muestra según la calidad de atención

Calidad de atención	n	%
Calidad de atención excelente	126	58,0
Calidad de atención buena	77	35,5
Calidad de atención regular	14	6,5
Calidad de atención mala	0	0,0
Total	217	100,0

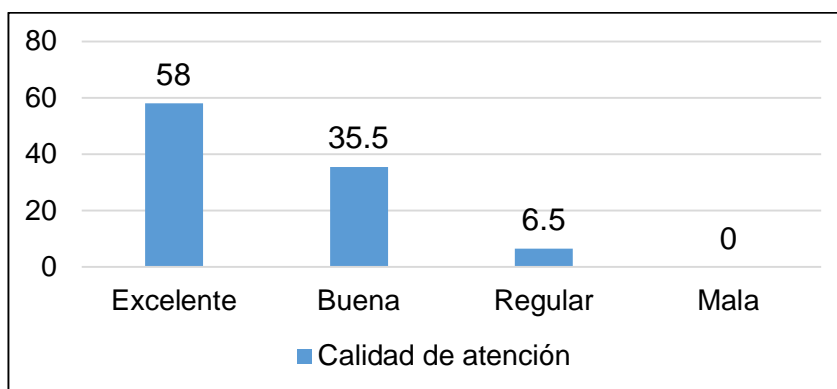


Figura 1. Porcentaje de la muestra según la calidad de atención

En la tabla 4 y la figura 1, se aprecia la distribución de la muestra según la calidad de atención que reciben los clientes en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, observándose que en su mayoría los clientes manifiestan haber recibido una calidad de atención excelente (58,0%), seguido de una calidad de atención buena (35,5%), además, de una calidad de atención regular (6,5%).

a. Fiabilidad

Tabla 5. Distribución de la muestra según la dimensión fiabilidad de la calidad de atención

Dimensión fiabilidad	n	%
Calidad de atención excelente	129	59,4
Calidad de atención buena	77	35,5
Calidad de atención regular	11	5,1
Calidad de atención mala	0	0,0
Total	217	100,0

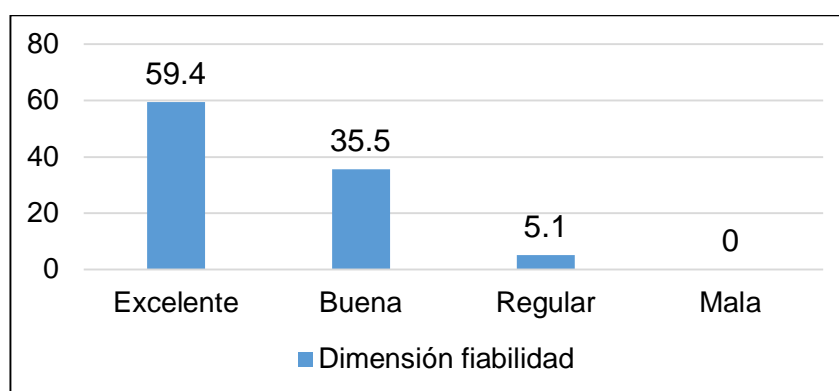


Figura 2. Porcentaje de la muestra según la dimensión fiabilidad de la calidad de atención

En relación a la tabla 5 y la figura 2, se observa la distribución de la muestra según la dimensión fiabilidad de la calidad de atención que reciben los clientes en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, apreciándose que la mayor parte de los clientes ha recibido una calidad de atención excelente (59,4%), seguido de una calidad de atención buena (35,5%), y una calidad de atención regular (5,1%).

b. Capacidad de respuesta

Tabla 6. Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención

Dimensión capacidad de respuesta	n	%
Calidad de atención excelente	88	40,6
Calidad de atención buena	92	42,4
Calidad de atención regular	34	15,7
Calidad de atención mala	3	1,3
Total	217	100,0

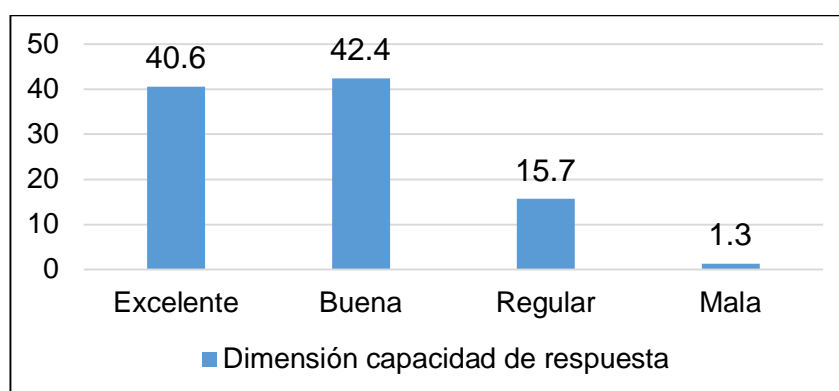


Figura 3. Porcentaje de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención

En referencia a la tabla 6 y la figura 3, se aprecia la distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención que reciben los clientes en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, observándose que en su mayoría los clientes manifiestan haber recibido una calidad de atención buena(42,4%), seguido de una calidad de atención excelente(40,6%), una calidad de atención regular (15,7%) y una calidad de atención mala(1,3%).

c. Seguridad

Tabla 7. Distribución de la muestra según la dimensión seguridad de la calidad de atención

Dimensión seguridad	n	%
Calidad de atención excelente	98	45,2
Calidad de atención buena	102	47,0
Calidad de atención regular	17	7,8
Calidad de atención mala	0	0,0
Total	217	100,0

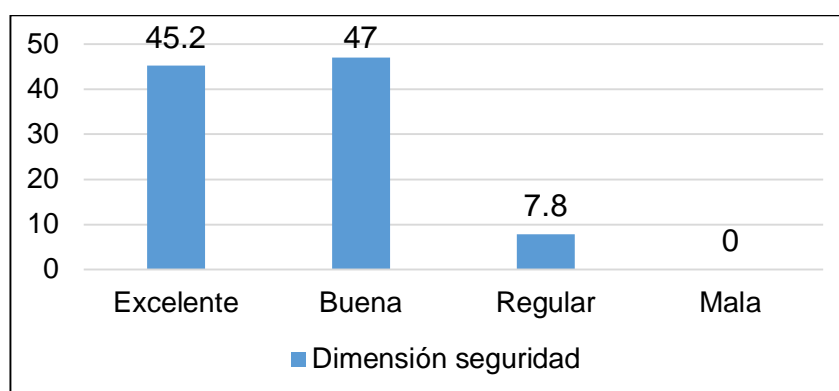


Figura 4. Porcentaje de la muestra según la dimensión seguridad de la calidad de atención

Con respecto a la tabla 7 y la figura 4, se observa la distribución de la muestra según la dimensión seguridad de la calidad de atención que reciben los clientes en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, apreciándose que la mayor parte de los clientes ha recibido una calidad de atención buena (47,0%), seguido de una calidad de atención excelente (45,2%) y una calidad de atención regular (7,8%).

d. Empatía

Tabla 8. Distribución de la muestra según la dimensión empatía de la calidad de atención

Dimensión empatía	n	%
Calidad de atención excelente	110	50,7
Calidad de atención buena	90	41,5
Calidad de atención regular	15	6,9
Calidad de atención mala	2	0,9
Total	217	100,0

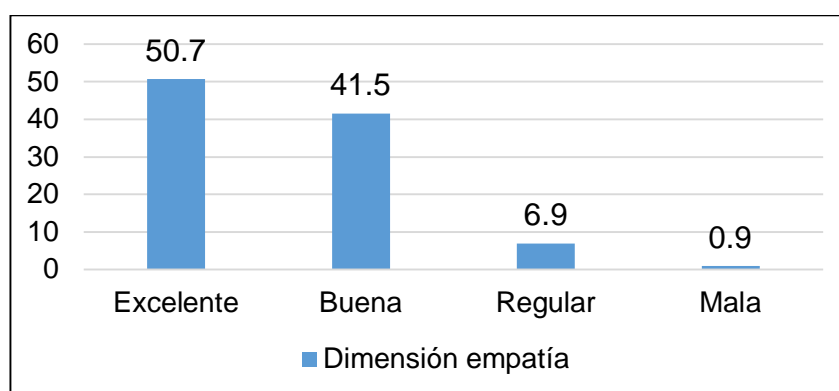


Figura 5. Porcentaje de la muestra según la dimensión empatía de la calidad de atención

En la tabla 8 y la figura 5, se aprecia la distribución de la muestra según la dimensión empatía de la calidad de atención que reciben los clientes en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, observándose que en su mayoría los clientes manifiestan haber recibido una calidad de atención excelente(50,7%), seguido de una calidad de atención buena(41,5%), una calidad de atención regular (6,9%) y una calidad de atención mala(0,9%).

e. Tangibilidad

Tabla 9. Distribución de la muestra según la dimensión tangibilidad de la calidad de atención

Dimensión tangibilidad	n	%
Calidad de atención excelente	92	42,4
Calidad de atención buena	109	50,2
Calidad de atención regular	15	6,9
Calidad de atención mala	1	0,5
Total	217	100,0

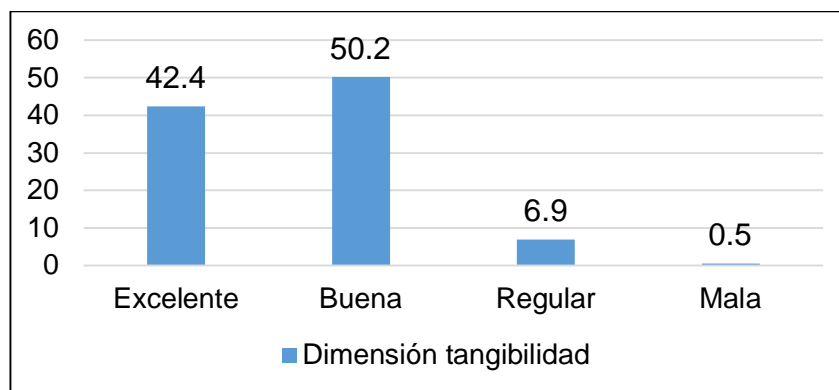


Figura 6. Porcentaje de la muestra según la dimensión tangibilidad de la calidad de atención

En relación a la tabla 9 y la figura 6, se observa la distribución de la muestra según la dimensión tangibilidad de la calidad de atención que reciben los clientes en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, apreciándose que la mayor parte de los clientes ha recibido una calidad de atención buena (50,2%), seguido de una calidad de atención excelente (42,4%), una calidad de atención regular (6,9%) y una calidad de atención mala (0,5%).

3.2 Satisfacción del cliente

Tabla 10. Distribución de la muestra según la Satisfacción del cliente

Satisfacción al cliente	n	%
Muy satisfecho	92	42,4
Satisfecho	109	50,2
Poco satisfecho	15	6,9
Insatisfecho	1	0,5
Total	217	100,0

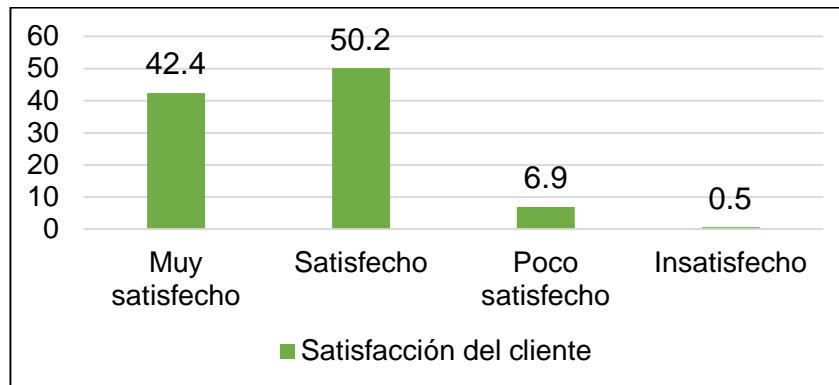


Figura 7. Porcentaje de distribución de la muestra según la Satisfacción del cliente

En referencia a tabla 10 y la figura 7 se aprecia la distribución de la muestra según la satisfacción del cliente de la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, 2021, observándose que en su mayoría los clientes se presentan satisfechos con la atención recibida, lo que representa el 50,2% de la muestra, seguido de usuarios que se encuentran muy satisfechos con la atención con un 42,4%, asimismo, el 6,9% de clientes se encuentran poco satisfechos y el 0,5% insatisfechos.

a. Humanística

Tabla 11. Distribución de la muestra según la dimensión humanística de la satisfacción del cliente

Dimensión humanística	n	%
Muy satisfecho	144	66,4
Satisfecho	64	29,5
Poco satisfecho	8	3,6
Insatisfecho	1	0,5
Total	217	100,0

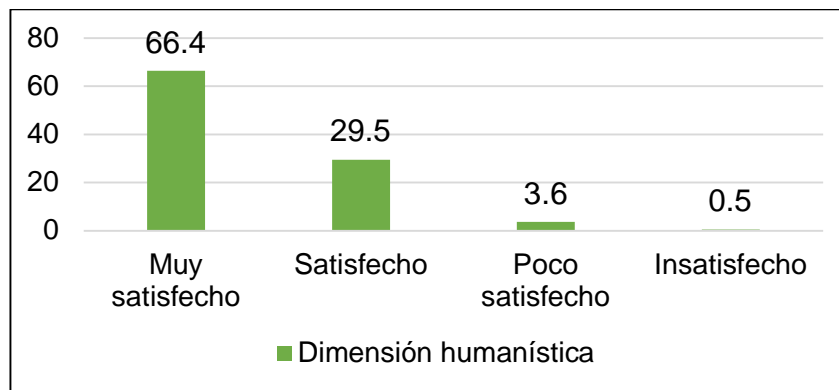


Figura 8. Porcentaje de distribución de la muestra según la dimensión humanística de la satisfacción del cliente

Con respecto a la tabla 11 y la figura 8, se observa la distribución de la muestra según la dimensión humanística de la satisfacción del cliente que reciben los usuarios en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, apreciándose que la mayor parte de los clientes se siente muy satisfechos (66,4%), seguido de satisfechos (29,5%), poco satisfechos (3,6%) e insatisfechos (0,5%).

b. Tecnológica-científica

Tabla 12. Distribución de la muestra según la dimensión tecnológica-científica de la satisfacción del cliente

Dimensión tecnológica-científica	n	%
Muy satisfecho	72	33,2
Satisfecho	115	53,0
Poco satisfecho	28	12,9
Insatisfecho	2	0,9
Total	217	100,0

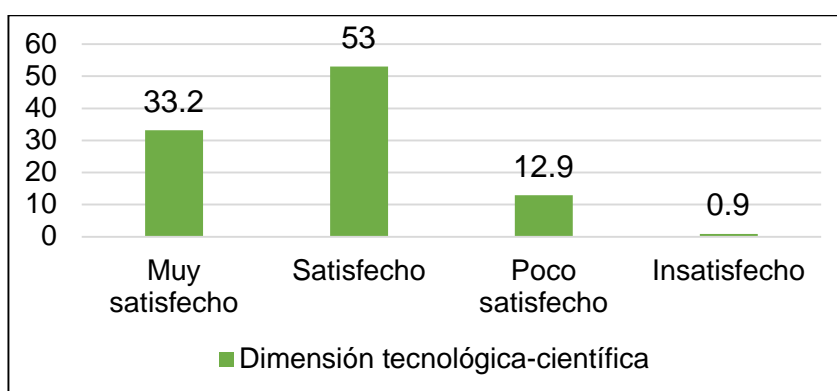


Figura 9. Porcentaje de distribución de la muestra según la dimensión tecnológica-científica de la satisfacción del cliente

En la tabla 12 y la figura 9, se aprecia la distribución de la muestra según la dimensión tecnológica-científica de la satisfacción del cliente que reciben los usuarios en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, observándose que en su mayoría los clientes manifiestan sentirse satisfechos(53,0%), seguido de muy satisfechos(33,2%), poco satisfechos (12,9%) e insatisfechos(0,9%).

c. Entorno

Tabla 13. Distribución de la muestra según la dimensión entorno de la satisfacción del cliente

Dimensión entorno	n	%
Muy satisfecho	69	31,8
Satisfecho	116	53,5
Poco satisfecho	29	13,3
Insatisfecho	3	1,4
Total	217	100,0

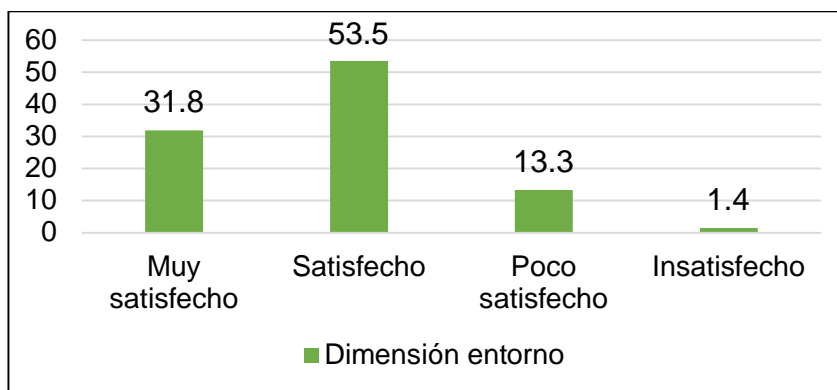


Figura 10. Porcentaje de distribución de la muestra según la dimensión entorno de la satisfacción del cliente

En relación a la tabla 13 y la figura 10, se observa la distribución de la muestra según la dimensión entorno de la satisfacción del cliente que reciben los usuarios en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, apreciándose que la mayor parte de los clientes se siente satisfechos (53,5%), seguido de muy satisfechos (31,8%), poco satisfechos (13,3%) e insatisfechos (1,4%).

3.3 Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente

Tabla 14. Correlación entre las variables de calidad de atención y la satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0,873
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	217

En referencia a la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción del cliente, se aprecia en la tabla 14, que si existe relación entre ambas variables de estudio ($p=0,00$), con respecto al coeficiente de correlación es de 0,873, lo que señala que existe una relación estadísticamente significativa y alta entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, 2021.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión.

El presente estudio se desarrolló con el fin de conocer la percepción de la calidad de atención y el grado de satisfacción de los clientes que se atienden en el servicio de farmacia del Policlínico SISOL del distrito de La Victoria, debido a los escasos estudios que existen sobre la relación entre estas dos variables y de este modo llenar este vacío de conocimientos.

Con respecto a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes del servicio farmacéutico recibido en la farmacia del Policlínico SISOL, en el distrito de La Victoria, se halló en el presente estudio que si existe relación entre ambas variables ($p=0,00$).

En cuanto a los estudios antecedentes, los resultados hallados en el presente estudio son semejantes a la investigación de Barrientos (2018), quien determinó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción al cliente ($p=0,00$); asimismo, Ayala (2021), quien halló que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente ($p=0,00$).

Es así que de acuerdo a los resultados encontrados tanto en la presente investigación con en los antecedentes, se puede afirmar que el personal que labora en los diversos servicios de farmacia o establecimientos farmacéuticos brindan una calidad de atención excelente o adecuada, lo que origina que los clientes se encuentren entre satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida, lo cual permite afirmar que la labor profesional ejercida por el personal de los servicios de farmacia y los establecimientos farmacéuticos evaluados es adecuada para los clientes y les permite sentirse satisfechos.

En relación a la calidad de atención, los clientes que se atienden en el servicio farmacéutico recibido en la farmacia del Policlínico SISOL, presentan en su mayoría una calidad de atención excelente (58,0%), seguida de una calidad de atención buena (35,5%) y calidad de atención regular (6,5%).

En cuanto a los antecedentes de este estudio, los resultados encontrados en la presente investigación son similares al estudio de Barrientos (2018), quien identificó una calidad de atención excelente (30,0%) y buena (45,0%); así como en la investigación de Ayala (2021) quién halló en su estudio una calidad de atención alta o excelente (87,5%); y además, Zapata (2019), quien identificó en su investigación una calidad de atención adecuada (51,6%).

De este modo se aprecia que los resultados hallados en el presente estudio y en las investigaciones antecedentes son semejantes, lo que evidencia que la calidad de atención que se brinda, no depende mucho del tipo de establecimiento farmacéutico, sino de la formación profesional que tienen los trabajadores o colaboradores que laboran en dichos establecimientos, así como de lo capacitados y actualizados que se encuentren en relación a la atención que deben brindar a los clientes.

En referencia a las dimensiones de la calidad de atención, los clientes que se atienden en el servicio farmacéutico de la farmacia del Policlínico SISOL, del distrito de La Victoria, presentan en su mayoría una calidad de atención excelente en las dimensiones de Fiabilidad (59,4%) y Empatía (50,7%), y una calidad de atención buena en las dimensiones de Capacidad de respuesta (42,4%), Seguridad (47,0%) y Tangibilidad (50,2%).

Con respecto a los estudios antecedentes, Toaquiza (2016), identificó en su investigación que las dimensiones de la calidad de atención son buenas o adecuadas en todas sus dimensiones, tanto en Fiabilidad (42,2%), Capacidad de respuesta (40,0%), Seguridad (43,4%), Empatía (38,8%) y Tangibilidad (37,4%); asimismo, Ayala (2021), halló en las dimensiones de la calidad de atención que

son excelentes en la dimensión Seguridad (90,0%), Capacidad de respuesta (77,5%), Fiabilidad (87,5%), Empatía (87,5%) y Tangibilidad (97,5%).

Es así que de acuerdo a los hallazgos, se puede afirmar que todas las dimensiones de la calidad de atención presentan una calidad entre buena y excelente en las diversas investigaciones estudiadas, resaltando las de Fiabilidad y Empatía, debido a que el personal que trabaja en los servicios de farmacia o establecimientos farmacéuticos ofrecen una atención que genera confianza en los clientes por la eficacia de la atención que se brindan en dichos trabajos, asimismo, demuestran conocimientos sólidos y confiables sobre su atención y entienden la preocupación de los clientes otorgándoles orientación y consejos al momento de la atención.

En cuanto a la satisfacción del cliente de los usuarios que se atienden en el servicio de farmacia del Policlínico SISOL, del distrito de La Victoria, se identificó que la mayor parte de los evaluados se siente satisfecho (50,2%) con la atención recibida, seguido de muy satisfechos (42,4%), poco satisfechos (6,9%) e insatisfechos (0,5%).

En relación a estudios antecedentes, los resultados de la presente investigación son semejantes a los encontrados por Barrientos (2018), quien encontró que los clientes de la farmacia se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido (43,3%); asimismo, Toaquiza (2016) quien menciona en su investigación que los clientes se sienten satisfechos (40,0%); y además, Ayala (2021) quien encontró que los clientes se sienten muy satisfechos (87,5%).

De esta manera de acuerdo a los hallazgos encontrados en la presente investigación y los antecedentes, se evidencian semejanzas entre los hallazgos, por lo que se puede afirmar que la satisfacción del cliente, varía dependiendo de la atención que reciban en los establecimientos farmacéuticos o servicios de farmacia, así como los avisos, promociones, señalizaciones y todo lo que no sea parte de la labor realizada por los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos y que se encuentren debidamente colocados para los clientes.

En referencia a las dimensiones de la satisfacción del cliente, los usuarios del servicio de farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, se encuentran en su mayoría, muy satisfechos en la dimensión Humanística de la satisfacción del cliente (66,4%), además, se encontraban satisfechos en las dimensiones, Tecnológica-científica (53,0%) y Entorno (53,5%).

Con respecto a los estudios antecedentes, se encontró similitud con la investigación de Vidal (2016), que identificó que las dimensiones de la satisfacción al cliente, los usuarios se sintieron muy satisfechos en la dimensión Humanística (35,5%), así como satisfechos en las dimensiones Tecnológica-Científica, (32,6%) y Entorno (35,5%).

De este modo y en base a los resultados encontrados en la presente investigación y en los antecedentes, se puede mencionar que en la dimensión Humanística los clientes se sienten muy satisfechos en la presente investigación como en los antecedentes, puesto que los trabajadores que se encuentran en los establecimientos farmacéuticos se preocupan por la atención de los clientes, además de que mantienen la confidencialidad de los mismos y lo de lo que les dispensan; asimismo, en la dimensiones restantes los clientes se presentan tanto satisfechos como muy satisfechos.

4.2. Conclusiones.

1. Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente, en los clientes que se atienden en el servicio farmacéutico de la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria.
2. La mayor parte de los clientes que acuden al servicio farmacéutico refieren haber recibido una calidad de atención excelente.
3. Los clientes que acuden al servicio farmacéutico, refieren en su mayoría una calidad de atención excelente en las dimensiones de fiabilidad y empatía, y

una calidad de atención buena en las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad.

4. En su mayoría los clientes que acuden al servicio farmacéutico, se sienten satisfechos con la atención recibida, en cuanto a las dimensiones se sienten muy satisfechos con la atención recibida en la dimensión humanística, y satisfechos en las dimensiones tecnológica-científica y entorno.

4.3. Recomendaciones.

- Al director del Policlínico SISOL, La Victoria o al responsable del servicio de farmacia proponer que desarrollen programas de capacitación para sus empleados, con el fin de fortalecer la calidad de atención hacia los clientes.
- Proponer al director del Policlínico SISOL, La Victoria o al responsable del servicio de farmacia se recomienda la ejecución de un programa de incentivos para los empleados, con el fin de que se mejore la calidad de atención hacia los clientes.
- Por último, a los investigadores que se encuentren interesados en realizar estudios en el que relacionen la calidad de atención y la satisfacción de los clientes, se les recomienda que puedan realizarlo en otros establecimientos de salud, tanto de Lima Metropolitana como otras regiones del país, con el fin de comparar los resultados a encontrarse con los hallados en este estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Universitario Veracruzano. Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud [internet]. Mayo de 2018 [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
2. Márquez J F, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. FarmHosp [Internet]. 2008; 32(2): 71-6 [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-pdf-S1130634308728174>
3. Bleich SN, Özaltın E, Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes [internet]. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. 2009; 87: 245-324 [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
4. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS [internet]. 2013 [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
5. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. RevPeru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019; 36(4) [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/#ModalFig2>
6. Massip C, Ortiz R M, Llantá M C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008; 34(4) [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=Se%20habla%20de%20calidad%20en,del%20usuario%20con%20la%20atenci%C3%B3n

7. Caruajulca RJ, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020 [tesis de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020 [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%3%93N%20FARMAC%3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%2c%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%2c%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Duque D. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [Internet]. 2005; 15 (25): 64-80 [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
9. Gómez A, Ramírez L Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Rev Médica Multimed [Internet]. 2017; 16 (2) [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,%2C%20los%20comportamientos%2C%20los%20compromisos%2C>
10. Barrientos J D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [consultado el 03 de setiembre de 2021]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
11. Anrango KE. Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las farmacias independientes vs. las de cadena en el DMQ. Administración Eloy Alfaro periodo 2018-2019 [tesis de Tecnólogo en Administración de Boticas y Farmacias]. Ecuador: Tecnológico Superior Cordillera; 2019 [consultado el 05 de setiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/4807/1/1-FAR-18-19-1721827382.pdf>
12. Toaquiza NC. Nivel de satisfacción del usuario externo en la Farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel [tesis de Maestría en Gerencia de Institución de Salud]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2016

[consultado el 05 de setiembre de 2021]. Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>

13. Vidal LM. Relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio [tesis de Enfermería]. Colombia: Universidad de Los Llanos; 2016 [consultado el 05 de setiembre de 2021]. Disponible en:
<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/678/1/RUNILLANOS%20ENF%200813%20RELACION%20DEL%20REGENTE%20DE%20FARMACIA%20CON%20EL%20USO%20ADECUADO%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20UN%20ESTABLECIMIENTO%20FARMAC%3%89UTICO%20DE%20VILLAVICENCIO>
14. Ayala CA. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020 [tesis de Maestría en Gestión Pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021 [consultado el 05 de setiembre de 2021]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Zapata JA. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018 [tesis de Químico Farmacéutico]. Piura: Universidad San Pedro; 2019 [consultado el 05 de setiembre de 2021]. Disponible en:
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Mc Graw Hill; 2014.
17. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud [internet]. 11 de mayo de 2016 [consultado el 21 de setiembre de 2021]. Disponible en:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
18. Asociación Española para la Calidad. Satisfacción del cliente [internet]. 2019 [consultado el 21 de setiembre de 2021]. Disponible en:
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-del-cliente>

19. Morales J A, Nava G, Esquivel J, Díaz L E. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre [internet]. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011 [consultado el 06 de setiembre de 2021]. Disponible en: https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro_principios_de_etica.pdf

20. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana Oftalmol [Internet], 2015; 28 (2) [consultado el 06 de setiembre de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Variable independiente Calidad de atención	La calidad de atención consiste en asegurar que el cliente reciba el conjunto de servicios o productos más adecuados para conseguir una atención adecuada (17).	Es el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios en una farmacia o botica, la cual debe enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.	a. Fiabilidad	– Atención correcta y sin errores – Atención según el horario establecido – Atención según el orden de llegada – Atención sin discriminación	1, 2, 3, 4	Calidad de atención mala Calidad de atención regular Calidad de atención buena Calidad de atención excelente	<p><i>Puntajes de la variable Calidad de Atención</i></p> Mala: 20 – 35 Regular: 36 – 50 Buena: 51 – 65 Excelente: 66 – 80
			b. Capacidad de Respuesta	– Atención rápida – Solución inmediata a su problema o dificultad – Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces – Permanencia constante del personal en su servicio	5, 6, 7, 8		
			c. Seguridad	– Confianza hacia el personal que le atendió – Conocimientos sólidos del personal que le atendió – Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios – Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	9, 10, 11, 12		
			d. Empatía	– Trato afable y respetuoso al usuario – Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo – Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista – El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad	13, 14, 15, 16		
			e. Tangibilidad	– Impacto visual del servicio de farmacia – Señalización adecuada para ubicar el servicio – Espacios disponibles y limpios – Sala de espera adecuada y cómoda	17, 18, 19, 20		

Variable dependiente Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente es aquella percepción del cliente en relación al grado en que se ha cumplido sus necesidades o requerimientos (18).	Es el grado de satisfacción que presentan los clientes en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores de una farmacia o botica.	a. Humanística	<ul style="list-style-type: none"> - Atención con cuidado y precaución - Trata amable y cortés - Respeto por la privacidad y confidencialidad - Respeto por el orden de llegada de los pacientes - Personal correctamente uniformado y aseado 	1, 2, 3, 4, 5	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy Satisfecho	<i>Puntajes de la variable Satisfacción del cliente</i> Insatisfecho: 15 - 26 Poco satisfecho: 27 - 38 Satisfecho: 39 - 49 Muy satisfecho: 50 – 60 <i>Puntajes de las dimensiones de la Satisfacción del cliente</i> Insatisfecho: 5 – 8 Poco satisfecho: 9 – 12 Satisfecho: 13 – 16 Muy satisfecho: 17 – 20
			b. Tecnológica -Científica	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia en el servicio - Orientación en el servicio - Ofrecimiento de charlas educativas - Seguridad y dominio de la farmacoterapia - Ofrecimiento de alternativas al tratamiento 	6, 7, 8, 9, 10		
			c. Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza y orden en la farmacia - Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia - Señalización adecuada de la farmacia - Seguridad de la farmacia - Abastecimiento y disponibilidad de los productos 	11, 12, 13, 14, 15		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA

FICHA DE DATOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Sexo: Varón () Mujer ()
2. Edad: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención, agradecemos las respuesta con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Excelente**, marcar el número "4"

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación te presentamos el Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica.

	1	2	3	4
FIABILIDAD				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?				
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llego a la botica?				
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?				

6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?				
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?				
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
SEGURIDAD				
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?				
10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?				
EMPATÍA				
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?				
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?				
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?				
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?				
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?				

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción al cliente, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **No satisfecho (a)**, marcar el número “1”

Si tu respuesta es **Poco satisfecho (a)**, marcar el número “2”

Si tu respuesta es **Satisfecho (a)**, marcar el número “3”

Si tu respuesta es **Muy satisfecho (a)**, marcar el número “4”

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación te presentamos el Cuestionario de Satisfacción del Cliente.

	1	2	3	4
HUMANÍSTICA				
1. El personal de la botica o farmacia, ¿le brinda una atención con cuidado y precaución?				
2. El personal de la botica o farmacia, ¿tiene un trato amable y cortes?				
3. El personal de la botica o farmacia, ¿respeto la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?				
4. El personal de la botica o farmacia, ¿suele respetar el orden de llegada de los clientes o usuarios?				
5. El personal de la botica o farmacia, ¿se encuentre correctamente uniformado y con las medidas de bioseguridad adecuadas?				
TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA				
6. El personal de la botica o farmacia, ¿le brindo correctamente todos los productos o medicamentos prescritos en su receta médica?				
7. El personal de la botica o farmacia, ¿le orientó sobre las indicaciones de los medicamentos que le brindó?				
8. El personal de la botica o farmacia, ¿le brinda alguna información adicional sobre el medicamento o la enfermedad y/o infección que presenta al momento de ser atendido(a)?				

9. El personal de la botica o farmacia, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. El personal de la botica o farmacia, ¿le ofrece alternativas al tratamiento prescrito e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
ENTORNO				
11. ¿Ud. considera que la botica o farmacia está limpia y ordenada?				
12. ¿Ud. considera que la botica o farmacia se encuentra adecuadamente iluminada y ventilada para prevenir contagios?				
13. ¿Ud. considera que la botica o farmacia presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?				
14. ¿Ud. considera que la botica o farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmite seguridad y confianza para los clientes?				
15. ¿Ud. considera que la botica o farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado(a) con DNI _____, estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO SISOL, LA VICTORIA, SETIEMBRE, 2021”**.

Certifico que he sido informado(a) con claridad y veracidad con debido respeto, según las características de la investigación, brindando consentimiento para que se considere la información brindada por mi persona en el **Cuestionario de calidad de atención y el Cuestionario de satisfacción del cliente**.

Mi participación es voluntaria y libre, por lo cual y para que así conste firmo este consentimiento informado junto al profesional que está recaudando dicha información.

A los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del participante

Bach. CASTAÑEDA HUILLCAHUAMAN, GUISELLA VERONICA

Bach. RETAMOZO QUISPE, MARIA ELENA

Anexo D. Fichas de validación de instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de Calidad de atención	- Castañeda Huilcahuaman, Guisella Verónica - Retamozo Quispe, María Elena
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO SISOL, LA VICTORIA, 2021	

I. 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?	()	()	()	()	()	(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)	()

II. 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: 12 de Octubre de 2021

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA.

Firma: 

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de Calidad de Atención	- Castañeda Huilcahuaman, Guisella Verónica - Retamozo Quispe, María Elena
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO SISOL, LA VICTORIA, 2021	

I. 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?	()	()	()	()	(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

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que debería reformularse o precisarse mejor?

Ninguno

Fecha: 14/09/2021

Validado por: M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza

Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de Calidad de atención	- Castañeda Huillcahuaman, Guisella Verónica - Retamozo Quispe, María Elena
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO SISOL, LA VICTORIA, 2021	

I. 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?	()	()	()	()	()	(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)

II. SUGERENCIAS

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
.....
.....
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
.....
.....
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?
.....
.....

Fecha: 16-01-2021

Validado por: Mg. María Martha Hernández Peves

Firma: 



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

San Juan de Lurigancho, 5 de diciembre del 2021

Carta N°022-2021 UDI-CFYD-UMA-S.J.L.

Dra.

SANDRA GALVEZ HUAYLLANI
Policlinico SISOL Salud La Victoria
Av. Menzo Cápac 218, La Victoria
Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a la Srta. CASTAÑEDA HUILCAHUAMAN, GUISELLA VERONICA con código de estudiante N° 164242 y a Srta. RETAMOSO QUISPE, MARIA ELENA con código de estudiante N° 161307; tesis de titulación de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados tesis se encuentran desarrollando su trabajo de tesis titulado **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACEUTICO RECIBIDO EN LA FARMACIA DEL POLICLINICO SISOL, LA VICTORIA ,2021"** con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.

Motivo por el cual, solicitamos a usted para les brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar el proyecto de investigación en el mencionado.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio al personal y pacientes de Hospital I Santiago Ancash debido a que se cumplirá con las normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un esquema de discreción.

Agredeciéndole de antemano su atención, recibe un cordial saludo.

Atentamente

MSc. Gerson Córdova Serrano
Investigación Formativa de la E.P de Farmacia y Bioquímica
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora

Recibido
06/12/21

Av. Conde de Bufo 415, San Juan de Lurigancho
Telf: 199 1212
www.unma.edu.pe

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia

La Victoria, 6 de Diciembre del 2021

SISOL SALUD LA VICTORIA

Av. Manco Capac 218, La Victoria, Lima Metropolitana

Señoritas:

- Castañeda Huilcahuaman Guisela Verónica
- Retamozo Quispe, María Elena

Presente.-

MI nombre es **SANDRA GÁLVEZ HUAYLLANI**, suscribo la presente, en nombre del **POLICLÍNICO SISOL SALUD LA VICTORIA**, para expresar a ustedes nuestra aceptación del cuestionario que desean aplicar en los pacientes que se atienden en la **FARMACIA** del **POLICLÍNICO SISOL SALUD LA VICTORIA**

Sin otro motivo particular, que simplemente mostrar nuestra aceptación al cuestionario que se realizará en la Farmacia del Policlínico SISOL, la Victoria y agradecer por ella, se despide con respeto en representación al Policlínico SISOL Salud la Victoria.

Atentamente


Municipalidad Metropolitana de Lima
Policlínico SISOL Salud la Victoria
La Victoria

Dra. Sandra Galvez Huayllani
DIRECTORA
SANDRA GALVEZ HUAYLLANI

Directora del Policlínico SISOL Salud la Victoria.

Anexo E. Registro fotográfico de aplicación de instrumentos de recolección de datos

