



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

**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA
AMBULATORIA EN EL POLICLÍNICO BARIZAL S.A.C., VILLA EL
SALVADOR - LIMA, NOVIEMBRE 2021 A ENERO 2022**

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

AUTORES:

Bach. CHIROQUE MORE, JOSÉ HITLER
<https://orcid.org/0000-0003-0326-1292>

Bach. PÉREZ DÍAZ, LUCY ANALI
<https://orcid.org/0000-0002-1311-8695>

ASESOR:

Mg. VELARDE APAZA, LESLIE DIANA
<https://orcid.org/0000-0001-6031-6355>

LIMA – PERU

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Chiroque More, José Hitler**, con DNI **42314594**, en mi condición de autor(a) de la tesis **“CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN EL POLICLÍNICO BARIZAL S.A.C., VILLA EL SALVADOR - LIMA, NOVIEMBRE 2021 A ENERO 2022”** trabajo académico presentado para optar el Título Profesional de “Químico Farmacéutico”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO¹** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 8 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 01 día del mes de febrero del año 2023.



Chiroque More, José Hitler
DNI: 42314594



M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza
DNI: 72476825

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Pérez Díaz, Lucy Anali**, con DNI **48318003**, en mi condición de autor(a) de la tesis/**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN EL POLICLÍNICO BARIZAL S.A.C., VILLA EL SALVADOR - LIMA, NOVIEMBRE 2021 A ENERO 2022/** trabajo académico presentado para optar el Título Profesional de "Químico Farmacéutico", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**¹ que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 8 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 01 día del mes de febrero del año 2023.



Pérez Díaz, Lucy Anali
DNI: 48318003



M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza
DNI: 72476825

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos Conductores a Grados y Títulos - RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

APlagio CHIROQUE MORE-PÉREZ DÍAZ

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uroosevelt.edu.pe	Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uma.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uisek.edu.ec	Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unfv.edu.pe	Fuente de Internet	1%

Exclur coincidencias < 1%

Dedicatoria

A nuestros estimados docentes y químico farmacéuticos por su apoyo a lo largo de este trayecto de estudios que nos han permitido ser guía con profesionalismo ético adquiriendo conocimientos científicos que hoy en día marcan nuestra fortaleza académica. Asimismo, a nuestros padres por ese apoyo incondicional de hacernos creer que podemos. Y de forma general a nuestras familias por la motivación de siempre y culminar este proyecto.

Agradecimiento

A la Universidad María Auxiliadora por darnos la bienvenida en una etapa difícil logrando así terminar nuestro proyecto académico y en general a nuestros maestros por compartir nuevos conocimientos, exigencia, calidad humana. Igualmente, agradecer a Dios por mantenernos llenos de fé y guiar nuestros pasos, mediante todo ello permitiéndonos convertirnos en ser grandes profesionales para contribuir al desarrollo de nuestro país.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	5
2.1 Enfoque y Diseño de investigación	5
2.2 Población, muestra y muestreo.....	5
2.3 Variables de investigación	7
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	8
2.5 Proceso de recolección de datos	9
2.6 Método de análisis estadístico	10
2.7 Aspectos éticos.....	11
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSIÓN.....	18
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21
ANEXOS	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento de Calidad de Atención Farmacéutica.....	8
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento de Grado de Satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria	8
Tabla 3. Prueba de Normalidad del instrumento de Calidad de Atención Farmacéutica y Grado de Satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria	10
Tabla 4. Datos generales de los participantes encuestados del estudio entre calidad de Atención Farmacéutica y Grado de Satisfacción en el servicio de farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal S.A.C., Villa el Salvador – noviembre, diciembre de 2021 y enero 2022	12
Tabla 5. Correlación de las variables de estudio entre calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia.....	13
Tabla 6. Distribución de la muestra con respecto a la Calidad de Atención Farmacéutica.....	14
Tabla 7. Distribución de la muestra con respecto al Grado de Satisfacción del usuario de servicio de farmacia ambulatoria	15
Tabla 8. Distribución de la muestra con respecto a dimensiones de la calidad de Atención Farmacéutica.....	16
Tabla 9. Distribución de la muestra con respecto al Grado de Satisfacción del usuario de servicio de farmacia ambulatoria	17

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Instrumentos de recolección de datos	26
Anexo B. Operacionalización de las variables.....	28
Anexo C. Consentimiento informado	30
Anexo D. Carta de aprobación.....	31
Anexo E. Validez del instrumento SERVQUAL.....	32
Anexo F. Autorización de la gerencia del establecimiento de salud	35
Anexo G. Evidencia de trabajo en campo (fotos)	36

RESUMEN

OBJETIVO: En el trabajo de investigación realizado se tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en el policlínico Barizal S.A.C., Villa el Salvador - Lima, noviembre 2021 a enero 2022.

MATERIAL Y MÉTODO: El enfoque es cualitativo su diseño metodológico es no experimental, utilizando un método descriptivo y correlacional. Se consideró como población a 1200 usuarios de servicio de manera que se aplicó el promedio del mes de noviembre, diciembre 2021 y enero 2022. y como muestra de estudio a 291 usuarios los cual fueron seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión. La técnica de recolección de datos fue el Instrumento modelo SERVQUAL, que está comprendido por 22 ítems agrupados en 5 dimensiones.

RESULTADOS: De acuerdo a su condición del encuestado el 46.7 % corresponde al usuario de servicio y el 53.3 % corresponde a una persona acompañante; el 49.1 % es del sexo masculino y el 50.9% es del sexo femenino. Respecto al nivel de estudio con 36.4 % de nivel técnico.

CONCLUSIONES: Con respecto a cada dimensión de calidad de atención farmacéutica, apreciándose que en su gran mayoría los usuarios del policlínico Barizal indican una calidad de atención buena con respecto a su dimensión de capacidad de respuesta con 47.8%, al igual que empatía. y el 46.7% de entorno.

PALABRAS CLAVES: Atención farmacéutica, Grado de satisfacción, Servqual, Usuarios

ABSTRAC

OBJECTIVE: In the research work carried out, the objective was to determine the relationship between the quality of pharmaceutical care and the degree of satisfaction of the users of the outpatient pharmacy service at the Barizal S.A.C. polyclinic, Villa el Salvador - Lima, November 2021 to January 2022.

MATERIAL AND METHOD: The approach is qualitative, its methodological design is non-experimental, using a descriptive and correlational method. A population of 1,200 service users was considered so that the average for the months of November, December 2021 and January 2022 was applied, and 291 users were selected as a study sample, which were selected according to the inclusion and exclusion criteria. The data collection technique was the SERVQUAL model instrument, which is comprised of 22 items grouped into 5 dimensions.

RESULTS: According to the condition of the respondent, 46.7% correspond to the service user and 53.3% correspond to an accompanying person; 49.1% are male and 50.9% are female. Regarding the level of study with 36.4%. technical level.

CONCLUSIONS: Regarding each dimension of quality of pharmaceutical care, appreciating that the vast majority of users of the Barizal polyclinic indicate a good quality of care with respect to their dimension of response capacity with 47.8%, as well as empathy. and 46.7% environment.

KEY WORDS: Pharmaceutical care, Degree of satisfaction, Servqual, Users

I. INTRODUCCIÓN

El ente sanitario universal (OMS), define a la calidad como un elevado nivel de relevancia profesional en base a parámetros de dimensiones demostrados, incluyendo valorablemente los recursos básicos que indiquen riesgo mínimo para el usuario de servicio, garantizándole resultados sanitarios deseados de atención óptima y satisfacción (1).

Asimismo, es fundamental brindar de manera oportuna y eficiente la atención farmacéutica en los servicios de salud privado y público, de la cual debe garantizar seguridad a todos los usuarios del servicio, valiéndose de la participación activa del químico farmacéutico, de modo que, asegura la asistencia del paciente, de la dispensación y de la farmacovigilancia del medicamento. Logrando una atención ideal y cumpliendo con las expectativas del servicio brindado (2).

La OMS considera que los costos de atención junto a la ineficiencia en calidad de atención, se observa en la actualidad como una preocupación excesiva en los pacientes, lo que compone un fenómeno de descontento habitual (3).

La calidad de los servicios toma acción en entes públicos y privados. Ahora la calidad está relacionada con la satisfacción de los clientes en las organizaciones empresariales y está evolucionando en los últimos 30 años a otras entidades, como las del sector salud. La entidad de salud del estado peruano, Ministerio de Salud, desde el 2001, a nivel administrativo implementó nuevos espacios para avalar y de asegurar la calidad, con objeto de administrar y conducir el proceso de gestión de calidad en los establecimientos de atención en salud que la comunidad tendrá en consideración como garantía fundamental a la atención adecuada de la salud, necesaria para su bienestar y el acceso a una atención de mejor para sus usuarios. Seguidamente con promoción a desarrollo continuo en las áreas de las entidades de salud y el soporte de los galenos respecto al grado satisfecho del cliente (4).

La necesidad satisfactoria de las personas es vinculada con el nivel de placer,

cuando está satisfecho o efectúa una compra. A mayor satisfacción mayor probabilidad de contratar nuevamente los servicios en el mismo establecimiento (5).

La satisfacción dependerá de las actividades desarrolladas y cumplir las expectativas. La misión del profesional químico farmacéutico es ofrecer servicio mejorando y promoviendo la calidad de vida de la población (6).

Vale decir que, la satisfacción de los consumidores depende del concepto que tenga el usuario externo, es el determinante principal para el funcionamiento del establecimiento (7).

La calidad de atención se evalúa en cinco aspectos: Empatía, fiabilidad, responsabilidad, tangibilidad y capacidad de respuesta (8).

Finalmente, las dimensiones de la satisfacción de los pacientes, se determinan mediante: Dimensión del entorno, dimensión científico-tecnológica y dimensión interpersonal (9).

El ministerio de salud utiliza la herramienta SERVQUAL para dar medición a la calidad del servicio. Fundamentada en el grado de satisfacción de los usuarios, basado en establecer la distinción de probabilidades y una posibilidad racional. Ha sido seleccionada por diversas organizaciones tanto privadas como públicas asignadas a prestar servicios de salud de calidad, encabezando EsSalud, servicio médico de las fuerzas militares y policiales, centros especializados, clínicas, otros (10).

Aguilera N. y Saavedra CA. (2017) Evidenció las dimensiones con bajas percepciones en relación al servicio de satisfacción atendidos en una farmacia de Chile recibido por 196 usuarios. Para ello, se basaron en el modelo SERVQUAL con una calificación de 1 a 7 puntos (escala Likert) como también usando 2 software: IBM SPSS Statistics 21 y Microsoft Office Excel 2007 (11).

Ramírez V. (2016) Reveló una forma de relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el ámbito de Farmacia del hospital Santa Gema - Yurimaguas. Optando por el Modelo SERVQUAL, empleándose 30 usuarios, se realizó en un ámbito de investigación descriptiva. Existe interacción directa y positiva entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente (12).

Huamán J. (2017) Precisó el grado de satisfacción de usuarios atendidos en Mi Farma Huaycan, Ate - Lima. Se definió mediante el modelo SERVPERF (Parámetros de herramienta SERVQUAL), de acuerdo a la escala de Likert constó con 22 interrogantes cerradas. Obteniéndose alta satisfacción recibida en: Empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y tangibilidad (13).

Feldmuth N. et al. (2017) Validaron la calidad de servicio del rubro retail farmacéutico de los establecimientos de farmacia en Lima. Se validó con el mismo instrumento o herramienta Servqual; como población emplearon a 7379 personas, se ratifica la existencia clara y relación positiva de 2 variables, existió un nivel elevado de expectativas de los clientes, en relación al servicio de atención farmacéutico (14).

Boza N. y Solano D. (2017) Estudiaron el nivel de percepción de calidad en los clientes respecto a la atención brindada por UCI Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera en febrero y marzo. San José país Costa Rica, se tomaron 176 personas y una muestra aleatoria de 122 usuarios. Con 95% de grado de confianza y un 5% de error como margen, utilizándose dimensiones de satisfacción del cuestionario modelo EMPATHIC, creado en los países bajos, estructurándose con medición por escala tipo Likert, programa estadístico SPSS dando como resultado la realidad de la atención siendo claro, objetivo y directo (15).

Maidana G. et al. (2018) Evaluaron el servicio de farmacia que atiende a pacientes diabéticos en España de las cuales participaron 108 pacientes en base a un examen de satisfacción que plantea J.F. Márquez-Peiró. Obteniendo como consecuencia una mayor satisfacción en el área de dispensación y una satisfacción baja respecto a la evaluación del estado de salud y comunicación al usuario. La insatisfacción que resultó: ausencia de cortesía (57%) e información inadecuada o ausencia (46%) (16).

El presente estudio de investigación se realizará para aportar aspectos teóricos y conocer la magnitud de satisfacción expresada por los ciudadanos mediante el ejercicio farmacéutico desempeñado en el Policlínico Barizal S.A.C, Villa el Salvador – Lima, noviembre 2021 a enero 2022. En la línea práctica, permitirá identificar puntos críticos de la calidad de atención a través de los usuarios ayudando a que el comité de

gestión de calidad mejore acciones de mejora continua y algunas estrategias de sistemas para que la calidad de atención farmacéutica sea sostenible. Asimismo, los pacientes recibirán un mejor servicio y la empresa mejorará en el sistema sanitario y como entidad. A nivel de justificación metodológica se utilizará el instrumento modelo SERVQUAL mediante encuestas que contiene 22 preguntas la cual ayuda a justificar en base a los resultados validados por otros autores, para medir la calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción del usuario de servicio, así como también será una información útil para estudios futuros.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en el policlínico Barizal S.A.C., Villa el Salvador - Lima, noviembre 2021 a enero 2022.

Finalmente, se indica que existe una relación directa, estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en el policlínico Barizal S.A.C., Salvador - Lima, noviembre 2021 a enero 2022. Se confirma que se ha concretado la hipótesis general.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

De enfoque cualitativo por lo que las variables de la investigación fueron medidas por pruebas estadísticas. Por otro lado, es de tipo correlacional de diseño no experimental. Donde se medieron y evaluaron un determinado fenómeno aclarando peculiaridades importantes de las personas, grupo o comunidad que se estudia desde un punto de vista científico (17).

2.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo integrada por 1200 usuarios que realizaron la compra de medicina en el servicio de farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal S.A.C., de Villa el Salvador - Lima, cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión.

El tamaño de muestra fue probabilístico y se seleccionó de forma aleatorio, requiriendo utilizar la fórmula estadística que nos permite estimar una cantidad de 291 usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal S.A.C., Asimismo, se efectuó el procesamiento de análisis de datos recolectados el mes de noviembre, diciembre de 2021 y enero 2022.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1200}{0.05^2 \times (1200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 291$$

Donde:

n = Muestra representativa (291)

N = Población (1200)

P = Probabilidad de éxito (0.5)

Q = Probabilidad de fracaso (0.5)

Z = Nivel de confianza (1.96) 95%

E = Coeficiente de error máximo (0.05) 5%

Criterio de inclusión

- Usuarios del servicio que se atendieron por el servicio de farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal S.A.C. con aprobación y/o consentimiento voluntario los meses de noviembre, diciembre de 2021 y enero 2022.
- Usuarios del servicio cuyas edades que son mayores a 18 años que asistieron junto al usuario de servicio que adquirieron atención farmacéutica en las instalaciones de farmacia ambulatoria durante los meses de noviembre, diciembre del 2021 y enero 2022.
- Usuarios del servicio que aceptan participar del estudio del policlínico Barizal S.A.C.
- Clientes que puedan relacionarse con el idioma español y usuarios con la capacidad de interactuar con el entorno y comprender la realidad.

Criterio de exclusión

- Usuarios del servicio que no se atendieron por el servicio de farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal S.A.C. Los meses de noviembre, diciembre de 2021 y enero 2022.
- Usuarios del servicio cuyas edades que son menores a 18 años que asistieron junto al usuario de servicio que no adquirieron atención farmacéutica en las instalaciones de farmacia ambulatoria durante los meses de noviembre, diciembre del 2021 y enero 2022.
- Usuarios del servicio que no aceptan participar del estudio del policlínico Barizal S.A.C.
- Clientes que no puedan relacionarse con el idioma español y usuarios sin la capacidad de interactuar con el entorno y comprender la realidad.

2.3 Variable de investigación

El presente estudio presentó a la calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción de los usuarios de servicio de farmacia como variables de investigación.

Variable 1

Variable Independiente: Calidad de Atención Farmacéutica

Definición Conceptual: Es un conjunto de delegaciones encaminadas a garantizar servicios accesibles, justos y empáticos; capacitados con prestaciones profesionales en salud, considerando los recursos asequibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención profesional brindada.

Definición Operacional: Para determinar el grado satisfactorio del usuario del servicio de farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal S.A.C., Se emplea un cuestionario tipo Servqual con 22 preguntas de manera que el logro permita ser útil para adaptar decisiones y medir dimensiones de calidad en atención farmacéutica y logrando una mejora continua en la prestación del servicio al usuario.

Variable 2

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Definición Conceptual: Es en relación del producto o servicio adquirido, logicamente por que cumplió plenamente con las expectativas establecidas en el momento de la compra. En otras palabras, el placer del usuario dependerá de la capacidad del farmacéutico en el establecimiento al brindar una atención segura, confiable y eficaz de manera que ello permite al usuario estar contento con sus expectativas.

Definición Operacional: Para determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal S.A.C., se opta por emplear como herramienta de medición, la encuesta de satisfacción de cliente, conteniendo 15 preguntas divididos en 3 dimensiones: Humanística, tecnológica - científica y entorno. En tanto, ello permite identificar el porcentaje satisfactorio del cliente atendido en el establecimiento en mención.

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en el estudio trata de una encuesta conteniendo preguntas sencillas aplicada a los usuarios en relación a medir la calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal S.A.C., a la vez determinar respuesta segura y confiable.

El instrumento que fue empleado es el cuestionario modelo Servqual de manera que esta validado por la unidad de investigación y/o especialistas, mostrando preguntas muy simples y de fácil comprensión para el entendimiento de los usuarios y poder lograr evidencias estimadas. Asimismo, se procesó el análisis de fiabilidad por el método Alfa de Cronbach a través del programa IBM SPSS. En tanto, Caruajulca R. y Vargas R. (2020) señalan la alta fiabilidad del instrumento (18).

El cuestionario referente a calidad de atención farmacéutica contiene 22 preguntas claras basados en cinco dimensiones como; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Por otro lado, el cuestionario relacionado a satisfacción de usuario contiene 15 preguntas claras basados en tres dimensiones como; humanística, tecnológica científica, entorno. Concretando finalmente con la escala de Likert.

Tabla 1. Confiabilidad del Instrumento de Calidad de Atención Farmacéutica

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.976	22

Tabla 2. Confiabilidad del Instrumento de Grado de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Farmacia ambulatoria

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.960	15

De acuerdo a la tabla 1 y 2 de las estadísticas de fiabilidad de los instrumentos, muestra el coeficiente de Alfa de Cronbach con .976 y .960 respectivamente, significando una confiabilidad consistente y robusto.

2.5 Proceso de recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinación previa para recolectar datos

Se gestionó con el representante legal del Policlínico Barizal S.A.C., para obtener el permiso formal y se planificaron las coordinaciones para ejecutar el trabajo de investigación aplicando el instrumento validado de recopilar datos.

2.5.2 Aplicación del instrumento para recolectar datos

El instrumento se aplicó de manera aleatoria a usuarios que hacen uso del servicio de farmacia en el Policlínico en mención después de la dispensación de medicinas por parte del farmacéutico.

La encuesta se ejecutó de acuerdo al cronograma de actividades en días hábiles durante el horario regular y de acuerdo a la técnica e instrumentos validados.

Se realizó previa coordinación con los directivos del Policlínico garantizando su participación en la investigación.

El investigador o investigadores brindaron información adecuada referente al objetivo de la encuesta al usuario o acompañante. Seguidamente, se entregó el cuestionario para responder con facilidad y con consentimiento informado a la vez quedando atento a cualquier duda que tenga el encuestado.

A causa del COVID 19 se cumplió con el protocolo de seguridad y prevención utilizando mascarilla, guantes, mandil, protector facial y sanitizandonos las manos con alcohol etílico 70% constantemente. En la misma línea, se agradeció su participación a los encuestados.

Por consiguiente, se verificó mediante conteo haber llegado a cumplir con la muestra requerida de usuarios encuestados y como también revisando rigurosamente los datos obtenidos para garantizar la claridad de información

Finalmente, se procedió a elaborar la base de datos de las muestras realizando un análisis estadístico de los resultados para luego elaborar el informe final.

2.6 Métodos de análisis estadístico

- A través de la prueba de normalidad se llevó a cabo la comprobación de hipótesis para determinar si los datos tienen una distribución normal (19).
- Para ello, se empleó el estadístico Kolmogorov-Smirnov^a ya que el tamaño muestral es superior a 50 datos de muestra (19).

Tabla 3. Prueba de normalidad del instrumento de Calidad de atención farmacéutica y Grado de Satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig
Calidad de Atención Farmacéutica	0.219	291	0.000
Grado de Satisfacción del Usuario de Servicio	0.225	291	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Basado a la tabla 3, el resultado de prueba estadística de normalidad del instrumento calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción del usuario de servicio presentan un nivel de significancia de 0.000 respectivamente, es decir α 5% ello quiere decir que los datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto, empleamos pruebas no paramétricas.

- De este modo, teniendo en cuenta los valores de significancia menores a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por esta

razón , para la investigación que es correlacional se consideró el estadístico de correlación de Rho de Spearman. Este coeficiente mide, utiliza rangos y hace una comparación. hay dos métodos para calcular el coeficiente de correlación uno es Rho de Spearman y con ello, es más sencillo para realizar el calculo que el otro llamado Kendall (20).

Conforme a la información que se alcanzó por técnica de encuesta y el procesamiento de datos, se trabajó con el programa estadístico Microsoft Office Excel 2021, IBM SPSS Statistics para poder comparar dimensiones entre las variables para lograr encontrar valores significativos realizados en tablas y porcentajes. En la misma línea, se estructuró valores de escala de Likert.

2.7 Aspectos éticos

Respecto a nuestro proyecto de investigación se mantuvo sobre una base con principios éticos donde el desarrollo del cuestionario fué autónomo (21).

Principios de respeto. Obtendremos la eficiencia con este principio por medio de los criterios de selección de los clientes o usuarios de servicio.

Principios de Beneficencia. Los resultados que se han obtenido en este estudio de tipo transversal deben ser informados como antecedentes de carácter a la atención farmacéutica así como la satisfacción del paciente o usuario de servicio.

III. RESULTADOS

Tabla 4. Datos generales de los participantes encuestados del estudio entre calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción en el servicio de farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal s.a.c., Villa el Salvador – noviembre, diciembre de 2021 y enero 2022.

Datos generales de los participantes	Total	
	N	%
Total	291	100.0
Condición del usuario encuestado		
Usuario de servicio	136	46.7%
Acompañante	155	53.3%
Sexo		
Masculino	143	49.1%
Femenino	148	50.9%
Nivel de estudio		
Primaria	2	0.7%
Secundaria	94	32.3%
Universitario	89	30.6%
Otros (nivel técnico)	106	36.4%
Tipo de usuario		
Nuevo	113	38.8%
Continuador	178	61.2%

En la tabla 4 poseemos los datos generales de los participantes encuestados del estudio con una muestra total de 291 usuarios. De acuerdo a su condición del encuestado el 46.7 % corresponde al usuario de servicio y el 53.3 % corresponde a una persona acompañante. De acuerdo al sexo el 49.1 % es del sexo masculino y el 50.9 es del sexo femenino. Respecto al nivel de estudio con un 0.7 % cuenta con nivel primario, con un 32.3 % cuenta con nivel secundaria, con un 30.6 % cuenta con un nivel universitario y otros cuentan con un 36.4 %. Asimismo, para el tipo de usuario el 38.8 % es usuario nuevo y el 61.2 % es usuario continuador.

Tabla 5. Correlación de las variables de estudio entre calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria

Correlaciones				
			Calidad de Atención Farmacéutica	Grado de Satisfacción del Usuario de Servicio
Rho de Spearman	Calidad de Atención Farmacéutica	Coeficiente de correlación	1.000	.827**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	291	291
	Grado de Satisfacción del Usuario de servicio	Coeficiente de correlación	.827**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	291	291

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 permite ver la significancia, es decir el p=valor es 0.000 de las dos variables lo que nos hace ver que es menor a 0.05. Ello, indica que si hay relación. Asimismo, el coeficiente de correlación es 0.827 por lo tanto evidencia una relación directa de grado alto estadísticamente (22).

Tabla 6. Distribución de la muestra con respecto a la calidad de atención farmacéutica

	N	%
Calidad de Atención Malo	21	7.2%
Calidad de Atención Regular	41	14.1%
Calidad de Atención Bueno	135	46.4%
Calidad de Atención Excelente	94	32.3%
Total	291	100.0%

Fuente: Usuarios del Servicio de Farmacia Policlínico Barizal 2021-2022

Con respecto a la calidad de atención farmacéutica la tabla 6 presenta una distribución de la muestra con el 46.4% a calidad de atención farmacéutica buena, seguidamente con un 32.3% a calidad de atención farmacéutica excelente, asimismo con un 14.1% a calidad de atención regular y el 7.2% para calidad de atención mala, finalmente.

Tabla 7. Distribución de la muestra con respecto al grado de satisfacción del usuario de servicio de farmacia ambulatoria

	N	(%)
No satisfecho	22	7.6%
Poco satisfecho	39	13.4%
Satisfecho	133	45.7%
Muy satisfecho	97	33.3%
Total	291	100.0%

Fuente: Usuarios del Servicio de Farmacia Policlínico Barizal 2021-2022

Con respecto al grado de satisfacción del usuario de servicio la tabla 7 presenta una distribución de la muestra con el 45.7% de usuarios satisfechos, seguidamente con un 33.3% de usuarios muy satisfechos, asimismo con un 13.4% usuarios poco satisfechos y el 7.6% para usuarios no satisfechos, finalmente.

Tabla 8. Distribución de la muestra con respecto a dimensiones de la calidad de atención farmacéutica

	Dimensiones de la Calidad de Atención Farmacéutica									
	Dimensión de Fiabilidad		Dimensión de Capacidad de respuesta		Dimensión de Seguridad		Dimensión de Empatía		Dimensión de Tangibilidad	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
Calidad de Atención Malo	21	7.2%	20	6.9%	21	7.2%	23	7.9%	22	7.6%
Calidad de Atención Regular	37	12.7%	40	13.7%	44	15.1%	38	13.0%	45	15.5%
Calidad de Atención Bueno	126	43.3%	139	47.8%	137	47.1%	139	47.8%	137	47.0%
Calidad de Atención Excelente	107	36.8%	92	31.6%	89	30.6%	91	31.3%	87	29.9%
Total	291	100.0%	291	100.0%	291	100.0%	291	100.0%	291	100.0%

Fuente: Usuarios del Servicio de Farmacia del Policlínico Barizal 2021-2022

En la tabla 8 nos permite ver el porcentaje de distribución muestral con respecto a cada dimensión de calidad de atención farmacéutica, apreciándose que en su gran mayoría los usuarios del policlínico barizal indican una calidad de atención buena con respecto a su dimensión de fiabilidad con 43.3%, en tanto capacidad de respuesta con 47.8%, seguidamente seguridad con 47.1%, luego empatía con 47.8% y el 47.0% de tangibilidad.

Tabla 9. Distribución de la muestra con respecto al grado de satisfacción del usuario de servicio de farmacia ambulatoria

Dimensiones del Grado de Satisfacción del Usuario						
	Dimensión Humanística		Dimensión de Tecnología Científica		Dimensión de Entorno	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)
No Satisfecho	21	7.2%	21	7.2%	22	7.6%
Poco Satisfecho	40	13.8%	38	13.1%	38	13.1%
Satisfecho	131	45.0%	134	46.0%	136	46.7%
Muy Satisfecho	99	34.0%	98	33.7%	95	32.6%
Total	291	100.0%	291	100.0%	291	100.0%

Fuente: Usuarios del Servicio de Farmacia del Policlínico Barizal 2021-2022

En la tabla 9 nos permite ver el porcentaje de distribución muestral con respecto a cada dimensión del grado de satisfacción, apreciándose que en su gran mayoría los usuarios del policlínico barizal indican estar satisfechos con respecto a su dimensión humanística con 45.0%, seguidamente de tecnología científica con 46.0%, y el 46.7% de entorno (23).

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión.

En cuanto a los resultados obtenidos de nuestra investigación del estudio entre calidad de atención y grado de satisfacción en el servicio de farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal S.A.C., Villa el Salvador podemos destacar entre los más resaltantes que: en cuanto a los factores sociodemográficos fueron de sexo femenino con un 50.9%, el nivel de estudio fue de nivel técnico con: 36.4%, en su mayoría. En cuanto a los usuarios participantes fueron del tipo continuador con un 61.2% como lo señala la tabla 4 (24)(25).

Con respecto a la calidad de atención farmacéutica brindada resulta con un porcentaje de calificación: Buena con 46.4%; excelente 32,3%, lo que coincide con el estudio de Feldmuth et al (2017), en el servicio del retail farmacéutico en establecimientos farmacéuticos en Lima. Referente con los datos obtenidos con respecto al grado de satisfacción de los usuarios de servicio de farmacia este fue mayor en el nivel de satisfecho con 45.7%; luego muy satisfecho con 33.3% ; lo que coincide con Maidana et al en el año 2018, el cual señala una mayor satisfacción en el área de dispensación, en una farmacia especializada de pacientes diabéticos según tabla 7 (26).

El presente estudio de investigación se realizó para aportar aspectos teóricos y conocer la magnitud de satisfacción expresada por los ciudadanos mediante el ejercicio farmacéutico desempeñado en el Policlínico Barizal S.A.C, Villa el Salvador - Lima. En la línea práctica, permitió identificar puntos críticos de la calidad de atención a través de los usuarios ayudando a que el comité de gestión de calidad mejore acciones de mejora continua y algunas estrategias de sistemas para que la calidad de atención farmacéutica sea sostenible. Asimismo, los pacientes recibirán un mejor servicio y la empresa mejorará en el sistema sanitario y como entidad. A nivel de justificación metodológica se utilizará el instrumento modelo SERVQUAL mediante encuestas que contiene 22 preguntas la cual ayuda a justificar en base a los resultados

validados por otros autores, como son el trabajo de Feldmuth et al. (2017) para medir la calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción del usuario de servicio, así como también será una información útil para estudios futuros (27) (28).

Por otra parte, en cuanto a dimensiones de la calidad de atención farmacéutica podemos colegir que tanto la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, se determinaron porcentajes buenos como: 43.3%, 47.8%, 47.1%, 47.8% y 47.0% respectivamente de acuerdo con la tabla 8.

Se demuestra que existe nexo entre la confiabilidad de la atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios que visitaron el Policlínico Barizal, situado en Villa el Salvador - Lima. Por lo tanto, podemos enfatizar que en nuestra investigación la atención farmacéutica es de alta prioridad en el servicio de calidad en los usuarios que lo visitan (29).

En cuanto al grado de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión humanística, tecnología científica y entorno, se encuentran porcentajes de: 45.0%, 46.0% y 46.7% respectivamente; lo que nos indica un alto grado de satisfacción intangible de parte de los usuarios y así mismo es una evaluación que realizan los usuarios, del desempeño del personal que atiende en una oficina farmacéutica en la atención que recibieron (30).

4.2. Conclusiones

- En la tesis entre calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción en la farmacia ambulatoria del Policlinico Barizal S.A.C., Villa el Salvador los usuarios encuestados fueron un porcentaje ligeramente mayor en el sexo femenino con 50.9%; y un nivel educativo de técnico con 36.4%
- En cuanto a las dimensiones de Calidad de atención farmacéutica, fueron las siguientes: fiabilidad con 43.3%; capacidad de respuesta con 47.8%; seguridad con 47.1%; empatía con 47.8% y tangibilidad con 47.0%
- Con respecto a las dimensiones del grado de satisfacción del usuario, destacan la humanística con 45.0%; Tecnología científica con 46.0% y entorno con 46.7%
- La prueba de confiabilidad del instrumento se realizó con el Alfa de Cronbach y la Normalidad del instrumento con el estadístico de Kolmogorov-Smirnov.
- Finalmente se concluye que existe relación directa estadísticamente significativa entre ambas variables.

4.3. Recomendaciones

- Realizar estudios estadísticos periódicos para la evaluación de la calidad de atención farmacéutica y el grado de satisfacción de los usuarios en la farmacia ambulatoria del Policlínico Barizal.
- Promoción de Charlas de Patologías crónicas entre los pacientes de Villa el Salvador, que acuden al Policlínico Barizal como son la : diabetes, asma, hipertensión arterial, etc.
- Capacitar al personal de farmacia que trabajan en el servicio ambulatorio ,en las dimensiones de empatía y humanística hacia los usuarios.
- Enfatizar el Rol del Químico Farmacéutico, como el experto y conocedor del proceso de Atención Farmacéutico, en los Servicios de Farmacia del Policlínico Barizal.
- Dar más enfoque a la ciudadanía sobre el Rol del Químico Farmacéutico, como el experto de la manufactura de un medicamento seguro, eficaz y de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de salud. Sistema de gestión de la calidad en salud [internet]. 2008. [citado 27, setiembre 2021]. Disponible en: <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>.
2. Gómez A, Ramírez L, Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. MULTIMED. 2017; 16(2).
3. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM 527 - 2011/MINSA [internet]. 2011. [citado 27, setiembre 2021]; Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>.
4. Ministerio de Salud del Perú. Acta del Consejo Nacional de salud N° 80. Sesión ordinaria del 26 de febrero de 2009 - Perú.
5. Rey C, La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de documentación. 2000, 3(1): 139 - 153.
6. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Calle-Los Olivos, 2018 [tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo. Escuela de posgrado; 2018.
7. Cantú J. Desarrollo de una cultura de calidad. 4ta edición. México: Mc Graw Hill; 2011.
8. Alfaro T. El Marketing como arma competitiva. : Madrid: Mc Graw-Hill; 2009.
9. Dueñas A. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Bogotá; 2006.
10. Hernández A, Rojas C, Prado J, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus asociados. Rev Perú med exp salud pública. 2019; 36(4): 620-8.
11. Aguilera N, Saavedra C. Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán. [memoria para optar al título de Ingeniero

- Comercial]. Chillan: Universidad del Bío-Bío. Facultad de ciencias empresariales; 2013.
12. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión pública]. Yurimaguas: Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado; 2016.
 13. Huamán J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima. Universidad Norbert Wiener. Facultad de Farmacia y Bioquímica; 2017.
 14. Feldmuth N, Hablutzel A, Vásquez L. Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima. [Tesis para optar el grado de Magíster en Dirección de Marketing]. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado; 2017.
 15. Boza R, Solano E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidado intensivo del hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. [Tesis para optar por el grado de máster]. San José. Universidad Estatal a Distancia. Posgrado; 2017.
 16. Maidana G, Lugo G, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Vera Z. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharm Care Esp.* 2018; 20(3): 183-200.
 17. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 5ta edición. México: Mc Graw Hill; 2010 Escuela Superior de Administración y Negocios (ESAN). Los diferentes conceptos de calidad en salud [internet]. 2016. [consultado el 27 de setiembre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%20ARIA%20SILVIA%20ROCIO%2%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 18. Caruajulca R, Vargas R. Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho – Lima 2020. [Tesis para

- optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020.
19. Romero M, Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del trabajo*, España. 2016 6(3), 114.
 20. Martínez Ortega, Martínez Ortega, Tuya Pendas, Perez Abreu, Cánovas Ana. redalyc.org [internet]. el coeficiente de correlacion de los rangos de spearman caracterizacion; 2009 [consultado el 23 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>.
 21. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista Cubana Oftalmol* [revista en internet], 2015; 28(2). [Acceso 20 de agosto de 2020]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009.
 22. Álvarez R de los Á. Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017. [Internet] [masters]. CIES UNANManagua; 2017 [citado 6 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>.
 23. Williams M, Jordan A, Scott J, Jones MD. Service users' experiences of contacting NHS patient medicines helpline services: a qualitative study. *BMJ Open*. junio de 2020;10(6):e036326.
 24. Placeres AB, Fernández RL, Santiesteban YM. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios Service Quality in the Iglesias Neighborhood Pharmacy in Matanzas according to Users' 29 Perception. 2016;9.
 25. MINSA. "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA [Internet]. 2012 [citado 6 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

26. Duque Oliva EJ, Gómez YD. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma Negocios*. 1 de enero de 2014;5(12):180-91.
27. Howell EA, Zeitlin J. Quality of Care and Disparities in Obstetrics. *Obstet Gynecol Clin North Am*. marzo de 2017;44(1):13-25.
28. Mosadeghrad AM. Healthcare service quality: towards a broad definition. *Int J Health Care Qual Assur*. 2013;26(3):203-19.
29. Jemes Campaña IC, Romero-Galisteo RP, Labajos Manzanares MT, Moreno Morales N. Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *An Pediatría*. 1 de mayo de 2019;90(5):301-9.
30. Javed SA, Liu S, Mahmoudi A, Nawaz M. Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *Int J Health Plann Manage*. enero de 2019;34(1):e168-82.

ANEXOS

Anexo A. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Por favor, califique sus expectativas por el servicio de farmacia brindado.

Si usted considera que es: **Malo**, marcar el número “1”

Si usted considera que es: **Regular**, marcar el número “2”

Si usted considera que es: **Bueno**, marcar el número “3”

Si usted considera que es: **Excelente**, marcar el número “4”

		1	2	3	4
1	¿El personal del servicio de farmacia lo atiende sin ningún tipo de discriminación?				
2	¿El personal del servicio de farmacia lo atiende respetando su orden de llegada?				
3	¿El personal del servicio de farmacia lo atiende sin cometer errores?				
4	¿El servicio de farmacia cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida en caso los tuviera?				
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que prescribe el médico?				
6	¿El personal del servicio de farmacia lo atiende rápido?				
7	¿El tiempo de espera para su atención en el servicio de farmacia es corto?				
8	¿El personal del servicio de farmacia soluciona inmediatamente algún problema o dificultad que usted se le pueda presentar?				
9	¿El personal del servicio de farmacia prefiere atenderlo antes que a sus asuntos personales?				
10	¿El personal del servicio de farmacia respeta su privacidad durante la atención?				
11	¿El personal del servicio de farmacia revisa minuciosamente su prescripción médica para atenderlo?				
12	¿El personal del servicio de farmacia le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
13	¿El personal del servicio de farmacia que le atendió le inspiró confianza?				
14	¿El personal del servicio de farmacia le brinda un trato amable y respetuoso?				
15	¿El personal del servicio de farmacia se preocupa por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento farmacológico?				
16	¿La información brindada por el personal del servicio de farmacia siente que es útil para su tratamiento?				
17	¿El personal del servicio de farmacia tiene la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?				
18	¿El personal del servicio de farmacia comprende su estado emocional durante la atención?				
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para ubicar las áreas del servicio de farmacia?				
20	¿Los ambientes del servicio de farmacia donde fue atendido fueron las adecuadas?				
21	¿El personal del servicio de farmacia tiene una adecuada presentación y apariencia?				
22	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que usted solicita o requiere?				

CUESTIONARIO DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIO

Por favor, califique sus expectativas por el servicio de farmacia brindado.

Si usted considera: **No satisfecho**, marcar el número “1”

Si usted considera: **Poco satisfecho**, marcar el número “2”

Si usted considera: **Satisfecho**, marcar el número “3”

Si usted considera: **Muy satisfecho**, marcar el número “4”

		1	2	3	4
1	El personal de la botica, ¿le atiende con cuidado y precaución?				
2	El personal de la botica, ¿le brinda un trato amable y cortes?				
3	El personal de la botica, ¿respeto la confidencialidad de lo que usted. Compra, y actúa con discreción?				
4	El personal de la botica, ¿respeto el orden de llegada de los clientes?				
5	El personal de la botica, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
6	El personal de la botica, ¿le otorgó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7	El personal de la botica, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a tomar?				
8	El personal de la botica, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)?				
9	El personal de la botica, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10	El personal de la botica, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
11	¿Ud. Considera que la botica está limpia y ordenada?				
12	¿Ud. Considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Ud. Considera que la botica presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?				
14	¿Ud. Considera que la botica, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los clientes?				
15	¿Ud. Considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

Anexo B. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de Atención Farmacéutica	Conjunto de actividades encaminadas a garantizar servicios accesibles y equitativos, con prestaciones óptimas, teniendo en cuenta los recursos favorables, logrando la satisfacción del usuario con la atención profesional prestada.	Conjunto de estrategias para la toma de decisiones y medir las dimensiones de calidad de atención farmacéutica que generen mejora continua en la prestación del servicio al usuario.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención sin discriminación Atención con respeto al orden de llegada. Atención sin cometer errores. Mecanismo para presentar reclamos. Disponibilidad de medicamentos. 	5 ítems	Malo Regular Bueno Excelente	1 - 4
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Atención rápida. Tiempo corto de espera. Solución inmediata de problemas. Prioridad del paciente en la atención. 	4 ítems		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Respeto de la privacidad Revisión minuciosa de la receta para atenderlo. Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas. Personal le inspira confianza 	4 ítems		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable y respetuoso durante la atención. Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados. Personal brinda información útil para su tratamiento. Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista. Personal comprende su estado emocional durante la atención. 	5 ítems		
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Señalización adecuada para ubicar el servicio Personal presenta vestimenta adecuada Ambientes adecuados para el expendio de medicamentos. Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada. 	4 ítems		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción del usuario	Satisfacción que experimenta un usuario en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.	Es el grado de satisfacción de los usuarios que sienten o perciben por la atención brindada en el área de farmacia ambulatoria medido por tres dimensiones.	Humanística	<ul style="list-style-type: none"> • Atención con cuidado y precaución. • Trata amable y cortes. • Respeto por la privacidad y confidencialidad. • Respeto por el orden de llegada de los pacientes. • Personal correctamente uniformado y aseado. 	5 ítems	No satisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 - 4
			Tecnología – 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. 	5 ítems		
			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. 	5 ítems		

Anexo C.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....
identificado (a) con DNI:.....a través del presente documento expreso mi libre voluntad de participar en la investigación titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN EL POLICLÍNICO BARIZAL S.A.C., VILLA EL SALVADOR – LIMA, 2021”.. Reconozco que he sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena sobre la información que yo provea en los dos cuestionarios y que será utilizada estrictamente para fines de la investigación mencionada. Por lo tanto, confío que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

DATOS GENERALES

CONDICIÓN DEL USUARIO ENCUESTADO	
<input type="checkbox"/> usuario de servicio	<input type="checkbox"/> acompañante
SEXO	
<input type="checkbox"/> masculino	<input type="checkbox"/> femenino
GRADO DE INSTRUCCIÓN	
<input type="checkbox"/> primaria	<input type="checkbox"/> secundaria
<input type="checkbox"/> universitario	<input type="checkbox"/> otros (nivel técnico)
TIPO DE USUARIO	
<input type="checkbox"/> nuevo	<input type="checkbox"/> continuador

Lima,de.....del 20.....

.....
Firma del participante

Anexo D. Carta de aprobación



San Juan de Lurigancho 18 de enero del 2023

CARTA N°007-2023 / EPFYB-UMA

**Dra.
Yaquely Díaz Díaz
Médico Cirujano
Gerente General. Policlínico Barizal - Villa el Salvador
Presente. -**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Srva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: **CHIROQUE MORE JOSÉ HITLER** con DNI 42314594 y **PÉREZ DÍAS LUCY ANAUI** con DNI 48318003, puedan recopilar datos de información para su proyecto de tesis titulado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA DEL POLICLÍNICO BARIZAL VILLA EL SALVADOR 2021"**.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,




Dr. Javier Aramayo Jaque
Director de la Escuela Profesional de
Farmacia y Bioquímica



Av. Camarillo 431, San Juan de Lurigancho
Tel: 399 1212
www.unma.edu.pe

Anexo E. Validez de instrumentos Servqual

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tesistas	- Chiroque More, José Hitler. - Pérez Días, Lucy Anali.
Titulo de investigación: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN EL POLICLÍNICO BARIZAL S.A.C, VILLA EL SALVADOR – LIMA, 2021.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	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: 04 de marzo del 2021

Validado por:

Firma:



Gerson Córdova Serrano
MSc. Bioquímica y Biología Molecular
Química Farmacéutica
C.Q.F.P.16/21

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 Modelo SERVQUAL	- Chiroque More, José Hitler. - Pérez Días, Lucy Anali.
Título de investigación: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN EL POLICLÍNICO BARIZAL S.A.C, VILLA EL SALVADOR – LIMA, 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: 03 de marzo de 2021

Validado por: Mg. Victor Humberto Chero Pacheco

Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Chiroque More, José Hitler. - Pérez Días, Lucy Anali.
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN EL POLICLÍNICO BARIZAL S.A.C., VILLA EL SALVADOR – LIMA, 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: Lima, 15 de enero del 2023.

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA

Firma:



Anexo F. Autorización de la Gerencia del establecimiento de salud – Policlínico Barizal

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

Lima, 01 de octubre del 2021

SOLICITO AUTORIZACION PARA UN ESTUDIO DE "CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA AMBULATORIA EN EL POLICLÍNICO BARIZAL S.A.C., VILLA EL SALVADOR – LIMA, 2021"

Dra.

Yaquely Díaz Díaz

Médico Cirujano

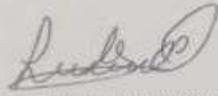
Presente. -

Yo, Chiroque More, José Hitler y Pérez Díaz, Lucy Anali nos dirigimos a usted y exponemos; que, cursando la carrera de Farmacia y Bioquímica en la Universidad María Auxiliadora, solicitamos a usted la autorización para poder realizar una encuesta a los Usuarios de Servicio de Farmacia Ambulatoria y así realizar el estudio correspondiente a nuestra tesis y en esa línea poder aportar el Grado de Satisfacción del Usuario.

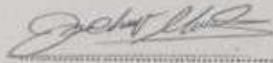
POR TANTO, pedimos a usted se nos extienda dicha autorización

Adjuntamos la encuesta para el estudio.

Atte.



Lucy Anali Pérez Díaz



José Hitler Chiroque More

POLICLÍNICO BARIZAL
Dra. Yaquely Díaz Díaz
Médico Cirujano
C.M.P. 80432
20/10/21

Anexo G. Evidencias de trabajo en campo (fotos)

