



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

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE
FARMACIA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DESDE LA
PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL POLICLINICO VILLA MARIA,
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, MARZO 2023**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

AUTORES:

Bach. CRESPO FLORES, YOHNY HELIADES

<http://orcid.org/0009-0000-7120-8106>

Bach. RUPAILLA VENTURA, SARA GABRIELA

<http://orcid.org/0009-0009-4369-3736>

ASESOR:

Dr. ACARO CHUQUICAÑA, FIDEL ERNESTO

<http://orcid.org/0000-0003-1257-299X>

LIMA – PERÚ

2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Yohny Heliades Crespo Flores**, con DNI **10878046** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **“Químico Farmacéutico”** de título **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL AREA DE FARMACIA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL POLICLINICO VILLA MARIA, VILLA MARIA DEL TRIUNFO, MARZO 2023”**

, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, 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.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **5%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 01 de noviembre 2023



Crespo Flores Yohny Heliades
DNI 10878046



Dr. Acaro Chuquicaña Fidel Ernesto
DNI 07459338

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Sara Gabriela Rupailla Ventura**, con DNI **74809198** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **“Químico Farmacéutico”** de título **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL AREA DE FARMACIA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL POLICLINICO VILLA MARIA, VILLA MARIA DEL TRIUNFO, MARZO 2023”**, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, 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.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **5%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 01, de noviembre 2023



Rupailla Ventura Sara Gabriela
DNI 74809198



Dr. Fidel Ernesto Acaro
Químico Farmacéutico
Farmacólogo
COFP: 08053

Dr. Acaro Chuquicaña Fidel Ernesto
DNI 07459338

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

Turnitin RUPAILLA Y CRESPO 050823

INFORME DE ORIGINALIDAD

5
%

INDICE DE SIMILITUD

5
%

FUENTES DE INTERNET

1
%

PUBLICACIONES

1
%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

repositorio.uoosevelt.edu.pe

1

Fuente de Internet

1 %

repositorio.unid.edu.pe

2

Fuente de Internet

1
%

biomed.uninet.edu

3

Fuente de Internet

1
%

repositorio.uwiener.edu.pe

4

Fuente de Internet

1
%

www.mag.go.cr

5

Fuente de Internet

1
%

DEDICATORIA

A Dios ya que él nos cuida y nos protege y nos da sabiduría para ser mejor persona cada día.

A mis padres y hermanos que, gracias a su apoyo, confianza me ha permitido cumplir mis objetivos como persona, estudiante y lograr concluir mi carrera.

A mis hijos porque son la base de mi motivación e inspiración para poder superarme cada día y así poder brindarle un mejor futuro.

Yohny Heliades

A Dios el que siempre me acompaña y me levanta de mis continuos tropiezos, fortalece nuestros corazones e ilumina nuestra mente.

A mis padres Rupaila Auquirima Claudio y Ventura Quispe Margarita ya que gracias a su amor y su incondicional apoyo he podido llegar a esta instancia de mi carrera ya que siempre me han motivado moralmente y a mis hermanos por haber confiado en mí ya que sin ustedes nada hubiera sido posible.

Sara Gabriela

AGRADECIMIENTO

A nuestros familiares y a todos los amigos cercanos que han confiado en nosotros y por acompañarnos en este camino largo desde el inicio hasta el final de nuestra carrera de Farmacia y Bioquímica.

A nuestro excelente asesor Dr. Acaro Chuquicaña Fidel Ernesto por su apoyo para realizar la tesis, por sus enseñanzas, por su paciencia; por compartir sus conocimientos y experiencia y creer en nosotros durante todo este período.

A las pacientes de 18 a 60 años que se atendieron en el Policlínico Villa María, en el distrito de Villa María del Triunfo, Lima ya que, gracias a ellas por su colaboración, tiempo dado y haberme facilitado el llenado el consentimiento y el cuestionario realizado ya que sin ello no hubiese sido posible la realización de esta tesis.

Yhony Heliades

Sara Gabriela

ÍNDICE GENERAL

| | Paginas |
|---|---|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| ÍNDICE GENERAL | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | viii |
| ÍNDICE DE ANEXO | ix |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT | xi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MATERIALES Y MÉTODOS | 7 |
| II.1. Enfoque y diseño de la investigación..... | 7 |
| II.2. Población, muestra y muestreo..... | 7 |
| II.3. Variables de investigación | 9 |
| II.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos..... | 9 |
| II.5. Plan metodológico para la recolección de datos | 10 |
| II.6. Procesamiento de los análisis estadísticos | 11 |
| II.7. Aspectos éticos | 13; Error! Marcador no definido. |
| III. RESULTADOS..... | 12 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 33 |
| IV.1. Discusión de resultados..... | 33 |
| IV.2. Conclusión | 36 |
| IV.3. Recomendaciones | 37 |
| ANEXOS..... | 50 |
| ANEXO A: Operacionalización de las variables..... | 50 |
| ANEXO B: Instrumento de recolección de datos | 51 |
| ANEXO C: Consentimiento informado..... | 55 |

| | |
|---|----|
| ANEXO D: Carta de presentacion de la UMA..... | 57 |
| ANEXO E: Carta del Policlinico Villa Maria..... | 58 |
| ANEXO F: Validacion de instrumento por expertos | 59 |
| ANEXO G: Evidencia fotografica de campo | 62 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Páginas |
|---|----------------|
| Tabla 1. Distribución de los participantes con relación al sexo | 13 |
| Tabla 2. Distribución de los participantes con relación a la edad | 14 |
| Tabla 3. Asociación de la dimensión de calidad de servicio en relación con las características sociodemográficas de los pacientes del Policlínico Villa María. | 15 |
| Tabla 4. Asociación de la dimensión de Dispensación y/o expendio de medicamentos en relación con las características sociodemográficas de los pacientes. | 17 |
| Tabla 5. Asociación de la dimensión de Satisfacción en relación con las características sociodemográficas de los pacientes. | 19 |
| Tabla 6. Asociación de la dimensión de Fiabilidad en relación con las características sociodemográficas de los pacientes. | 21 |
| Tabla 7. Asociación de la dimensión de Empatía en relación con las características sociodemográficas de los pacientes. | 23 |
| Tabla 8. Relación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del paciente. | 25 |
| Tabla 9. Prueba de chi-cuadrado de las variables entre las variables de calidad de los servicio y satisfacción del paciente. | 27 |
| Tabla 10. Medidas simétricas de las variables. | 28 |
| Tabla 11. Respuestas a las preguntas de la dimensión calidad de atención brindados por los pacientes. | 28 |

| | |
|--|----|
| Tabla 12. Respuestas a las preguntas de la dimensión dispensación y/o expendio de medicamentos brindados por los pacientes. | 29 |
| Tabla 13. Respuestas a las preguntas de la dimensión satisfacción brindadas por los pacientes. | 30 |
| Tabla 14. Respuestas a las preguntas de la dimensión fiabilidad brindadas por los pacientes. | 31 |
| Tabla 15. Respuestas a las preguntas de la dimensión empatía brindadas por los pacientes. | 32 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Páginas |
|--|---------|
| Figura 1. Representación de la distribución de los participantes en función al sexo | 13 |
| Figura 2. Distribución de los participantes con relación a la edad | 14 |
| Figura 3. Representación de niveles de calidad de servicio de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación | 16 |
| Figura 4. Representación de niveles de dispensación y/o expendio de medicamentos de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación. | 18 |
| Figura 5. Representación de niveles de satisfacción de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación | 20 |
| Figura 6. Representación de niveles de fiabilidad de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación | 22 |
| Figura 7. Representación de niveles de empatía de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación | 24 |
| Figura 8. Representación gráfica de la asociación entre la variable de calidad de los servicios y satisfacción del paciente | 26 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | Páginas |
|---|----------------|
| Anexo A: Operacionalización de las variables | 50 |
| Anexo B: Instrumentos de recolección de datos | 51 |
| Anexo C. Consentimiento informado | 55 |
| Anexo D: Carta de presentación de la Universidad María Auxiliadora | 57 |
| Anexo E: Carta de respuesta del Policlínico Villa María | 58 |
| Anexo F: Validación del instrumento de recolección de datos | 59 |
| Anexo G: Evidencias de trabajo de campo | 62 |

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la calidad de los servicios del área de farmacia relacionado con la satisfacción desde la perspectiva del paciente en el Policlínico Villa María, Villa María del Triunfo, marzo 2023. **Materiales y métodos:** Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 415 pacientes y la muestra compuesta por 200 pacientes entre 18 a 60 años de edad, del Policlínico Villa María ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. **Resultado:** En la variable calidad de servicio, se reportó un 11% de nivel medio y un 89% reportaron un nivel alto; mientras que para la variable satisfacción, el 0,5% de los pacientes evidenció una satisfacción baja, el 9% una satisfacción media y el 90,5% un nivel de satisfacción alta. **Conclusiones:** Se logró evaluar la calidad de los servicios del área de farmacia relacionado con la satisfacción desde la perspectiva del paciente en el Policlínico Villa María, Villa María del Triunfo, marzo 2023.

Palabras claves: *Calidad de servicio, satisfacción, pacientes, policlínico.*

ABSTRACT

Objective: To evaluate the quality of pharmacy services related to patient satisfaction from the patient's perspective at the Policlínico Villa María, Villa María del Triunfo, March 2023. **Materials and methods:** Quantitative approach, non-experimental, descriptive and cross-sectional design. The study population consisted of 415 patients and the sample consisted of 200 patients between 18 and 60 years of age, from the Villa María Polyclinic located in the district of Villa María del Triunfo. The data collection technique was the survey. **Results:** For the quality of service variable, 11% reported a medium level and 89% reported a high level; while for the satisfaction variable, 0.5% of patients evidenced low satisfaction, 9% medium satisfaction and 90.5% a high level of satisfaction. **Conclusions:** It was possible to evaluate the quality of services in the pharmacy area related to satisfaction from the patient's perspective at the Policlínico Villa María, Villa María del Triunfo, March 2023.

Key words: *Quality of service, satisfaction, patients, polyclinic.*

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención de los servicios farmacéuticos en las últimas décadas ha ido evolucionando, es una pieza fundamental en el equipo de salud ya que el objetivo principal es lograr que cada paciente cumpla con sus indicaciones terapéuticas, originando una nueva disciplina, que es la atención farmacéutica comunitaria, en la actualidad una de las grandes causas a nivel mundial es el uso irracional de los medicamentos que es un conflicto sanitario de gran magnitud que requiere de los farmacéuticos para que puedan ayudar a evitar la morbilidad y la mortalidad¹.

La Federación Internacional Farmacéutica (FIP) fue originada para el desarrollo de la profesión desde la práctica, desarrollo, ciencia e innovación laboral farmacéutica, cuentan con más de 140 organizaciones a nivel mundial². La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1999 colectivamente con la FIP publicaron el documento de “Buenas Prácticas en Farmacia”³.

La Red Europea de Atención Farmacéutica (PCNE) se convirtió en una asociación oficial bajo ley holandesa en el 2004, en Europa se realizó una revisión de atención farmacéutica en farmacia comunitaria en el año 2000⁴.

Los farmacéuticos en España son más de 75 260 colegiados, en el año 2021 en tiempo de pandemia realizaron todas sus facetas de ejercicio con la vocación de servicio a la sociedad en los hospitales, en los laboratorios clínicos, en la distribución, en salud pública, en la docencia, en la investigación, la industria y en las farmacias comunitarias más de 22 000 de red de farmacias⁵.

En el Perú se ha evidenciado que cada año aumentan los establecimientos farmacéuticos entre farmacias y boticas, dicho esto más del 90% es propiedad de una sola empresa, según la Encuesta Nacional de Hogares en el año 2014 el 75% de peruanos que adquieren medicamentos lo realizan en las farmacias y boticas (independientes)⁶.

Un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) encontró que el 30,4% de los usuarios compraron medicamentos sin receta, el 24,3% indicó que su malestar no era lo suficientemente grave como para visitar a un médico, el 19,4% reportó largos tiempos de espera para recibir una visita en los centros de salud⁷.

Durante la Pandemia del Covid-19 en nuestro país en el 2021, las farmacias públicas son los únicos establecimientos de salud abiertos y accesibles para que pacientes y usuarios resuelvan sus dudas sobre medicamentos u otros problemas de salud; los farmacéuticos ayudan a lograr un control parcial de las enfermedades crónicas manejando los síntomas leves para evitar un mayor colapso de nuestro sistema nacional⁸.

En el Perú, las farmacias de los hospitales públicos han visto un severo desabastecimiento de medicamentos, miles de personas acuden a los centros hospitalarios públicos y tienen que esperar desde la madrugada, en muchos casos con instalaciones inadecuadas; no logrando acceder a medicamentos ni material médico que requerían⁹.

Durante la pandemia, el monopolio de la cadena de boticas Intercorp encontró oportunidades de negocio, ante la falta de regulación gubernamental y el temor de los usuarios a acudir a los centros de salud; las farmacias con mayor demanda del país subieron los precios de sus productos para generar ingresos mayores. El aumento de precios en Perú se debe a que solo un grupo de empresas posee el 83% de las cadenas de boticas¹⁰.

A nivel nacional aún no se ha logrado la implantación de los servicios de farmacia como la Atención Farmacéutica, más del 70% de los establecimientos farmacéuticos no cuentan con un Químico Farmacéutico; y el 7,4% en el Cuzco ha obtenido un diplomado en servicios farmacéuticos. Por otro lado, el 93,7% ha afirmado que se requiere de una educación continua para implementar este servicio¹¹.

Ante lo expuesto planteamos la siguiente pregunta general ¿Cómo es la calidad de los servicios del área de farmacia relacionando con la satisfacción desde la perspectiva del paciente en el policlínico Villa María del Triunfo, marzo 2023?

En términos de calidad de servicio, se define como un servicio que se presta en base al contenido desarrollado por la entidad y en base a las preferencias del cliente para satisfacer plenamente a los usuarios. Los clientes y usuarios necesitan sentirse cómodos, comprendidos y atendidos de manera efectiva incluso si se encuentran en condiciones adversas, lo que se traduce a una mejor atención y por lo tanto generara la incrementación de los ingresos de la empresa¹².

Construya buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y sociable que garantice una buena experiencia al usuario o cliente, para que los consumidores estén satisfechos con el soporte y regresen a establecimiento con más frecuencia porque obtienen calidad en la transacción; porque cuando los consumidores a veces necesitan ayuda, pueden recibirla¹³.

Hoy en día los servicios farmacéuticos son sanitarios y la OMS concreta que es un nivel alto de profesionales de excelencia, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para los pacientes y usuarios da un gran impacto para la salud¹³.

Según el Ministerio de Salud la atención farmacéutica es un acto que lo realiza el profesional de salud en este caso es el Químico Farmacéutico para la mejora y mantenimiento y calidad de vida del paciente y usuario las cuales se realizan mediante la dispensación y un seguimiento farmacoterapéutico¹⁴.

En la atención farmacéutica, el destinatario de la conducta del farmacéutico es siempre el usuario o paciente, es un conjunto de actitudes, entre las que se encuentran el comportamiento, el compromiso, el cuidado, los valores éticos, las funciones, los conocimientos y la responsabilidad, cuyo único objetivo es lograr resultados terapéuticos óptimos en función al usuario o paciente¹⁵.

En el contexto internacional se realizó la investigación de Faundez, P (2020), en Chile, evaluó un Programa de Atención Farmacéutica del Centro de Salud Familiar. Concluyendo que, de un total de 20 pacientes, se encontraron 47 problemas relacionados con el medicamento (PRM), el mayor PRM estaba vigente con una efectividad de 72.3%. Los PRM de menor severidad dominaban con un 49%. Al concluir con el seguimiento farmacoterapéutico, la adherencia aumentó del 15 al 80%¹⁶.

José, C (2021), en Ecuador desarrolló una investigación cuya propuesta fue la implementación de un sistema de gestión de la calidad en los servicios de farmacia en el hospital Hidalgo de Procel y los requisitos de las Buenas Prácticas de Farmacia (BPF). Mostrando que requieren del cumplimiento parcial, desconocen las BPF y han desarrollado un manual de alta calidad. Concluyendo, que se buscó docenas de indicadores documentales y custodia para garantizar la mejora de la atención farmacéutica.

Fernández, P (2021) en España, evaluó el impacto de un programa de atención farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico en pacientes que padecen de cefaleas y que acuden a la farmacia comunitaria a retirar sus medicamentos y/o solicitar consejo farmacéutico. Indicando que la población más activa con cefalea es de 31 a 45 años, el 65.7% sufren de migraña, seguida de la cefalea tensional que lo padecían un 25.8% y la cefalea crónica un 5.9%¹⁸.

Por otra parte, en los antecedentes nacionales, una investigación de Injante, B (2019) evaluó los errores de prescripción en recetas de traumatología del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Determinando que el 81.44% tuvieron errores de prescripción, el 11.21% errores en relacionados con uso de la Denominación Común Internacional, el 4.0% error en la concentración del medicamento, 14.12% error en la vía de administración, 56.26% presentaban de uno a dos errores en la misma receta, mientras que el 18.70% presentaron tres a cuatro errores en las recetas¹⁹.

Chambi, G et al (2021) desarrollaron un análisis de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y uso racional de los medicamentos en el centro de salud

militar del Rímac. Concluyeron que el 83.33% tienen conocimientos de BPD, el 58.33% muestra capacidad para la dispensación y almacenamiento de medicamentos, el 33,33% tuvieron dificultades para entender el contenido de la receta²⁰.

Miranda M, et al (2021) identificaron la correlación entre calidad de atención y dispensación en usuarios de cinco boticas en el distrito de Villa María del Triunfo; la investigación fue descriptiva correlacional. Indicando como resultados que el 94% demostraron preparación suficiente, el 93.5% proporcionaron información sobre la terapia y el 95.8% transmitieron confianza y seguridad al usuario²¹.

La calidad de los servicios farmacéuticos es muy importante ya que en la actualidad cada día va aumentando los establecimientos farmacéuticos y es necesario que cuenten con un Químico Farmacéutico ya que por ende son responsables de las acciones de producción, reserva, repartición, comercialización, dispensación, inspección y aseguramiento de la calidad de los medicamentos, de los materiales médicos y productos sanitarios que nos ayuda a la promoción y la prevención de la salud.

Los establecimientos farmacéuticos son lugares donde la población más acude cuando tiene algún signo o síntoma y el servicio farmacéutico debe cumplir su rol interviniendo y enseñando al paciente a emplear el uso racional de los medicamentos, por ello, la importancia de contar con un Químico Farmacéutico para orientar y educar a los pacientes y usuarios.

En cuanto a la justificación de esta tesis, ante la ausencia de personal de servicio de farmacia en los establecimientos farmacéuticos de los policlínicos y centros de salud donde se atienden una gran cantidad de pacientes que solicitan una atención de calidad y un eficiente servicio de salud, se vio la necesidad de estudiar a profundidad esta problemática. Aún más, existe cada vez más establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) que carecen de químicos farmacéuticos presenciales y son atendidos en su mayoría por técnicos de farmacia, lo que genera incumplimiento de buenas prácticas de dispensación y uso irracional de medicamentos. Por tal motivo, la presencia del Químico

Farmacéutico es de vital importancia para realizar el acto farmacéutico, cumpliendo las buenas prácticas de dispensación y acciones de farmacovigilancia.

Se aprovecha la oportunidad, debido a que existen pocos estudios que aborden el tema de evaluación de la calidad farmacéutica en el servicio de farmacia. Actualmente en nuestro país, existen establecimientos farmacéuticos sin la presencia de Químicos Farmacéuticos, lo que conlleva a problemas en el uso racional de los medicamentos; con énfasis en la calidad de atención a los pacientes para un correcto y adecuado cumplimiento de su farmacoterapia. Por lo antes expuesto, existe la necesidad de realizar la investigación en la calidad de servicios farmacéuticos.

El objetivo de la tesis es evaluar la calidad de los servicios del área de farmacia relacionado con la satisfacción desde la perspectiva del paciente en el Policlínico Villa María, Villa María del Triunfo, marzo 2023.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

II.1. Enfoque y diseño de investigación

La presente tesis de investigación es de enfoque cuantitativo, porque se usa en las investigaciones que tiene como objetivo la evolución de calidad²².

No experimental, porque no manipulamos las variables por lo contrario las variables fueron analizadas tal cual se manifiesta en el contexto²³.

El estudio es descriptivo, porque se dieron a conocer las características y detalles de las variables analizadas, además de considerar el carácter correlacional para identificar la relación entre las variables de estudio²⁴.

De corte transversal, porque la recaudación de datos se da en un periodo temporal del tiempo²⁵.

II.2. Población, muestra y muestreo

Población

En el presente estudio se seleccionaron a todos los pacientes atendidos en el área de farmacia del mes de marzo del año 2023 del Policlínico Villa María.

El total de pacientes según reporte de la administración es 415 por mes.

Muestra

Para el tamaño de muestra se aplicó la siguiente fórmula finita:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Total del personal.

$Z_{\alpha} = 1.96^2$ (con 95% de confiabilidad)

$p =$ proporción esperada de 0.5

$q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$)

$d =$ precisión (5%).

Reemplazando:

$$n = \frac{415 \times 1.96^2 \times 0.5 (1-0.5)}{(0.05)^2(415-1) + 1.96^2 \times 0.5 (1-0.5)} = 200$$

El cálculo del tamaño de muestra fue de doscientos participantes exclusivamente que acuden regularmente al lugar de estudio.

Muestreo

El muestreo es no probabilístico (por conveniencia). Es decir, los miembros de la población objetiva que cumplen ciertos criterios prácticos, como la fácil accesibilidad, la proximidad geográfica, la disponibilidad en un momento determinado o la voluntad de participar se incluyen para el propósito del estudio.

Criterios de inclusión:

- El participante debe de ser paciente atendido en el policlínico Villa María.
- Pacientes mayores de edad (18 a 60 años).
- Debe contar con el consentimiento informado firmado
- Hablar el idioma castellano

Criterios de exclusión:

- Pacientes con problemas cognitivos
- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no aceptan el consentimiento informado
- Pacientes que hablan idiomas extranjeros

II.3. Variable de investigación

La presente tesis tiene como variables calidad de los servicios y satisfacción del área de farmacia.

Variable 1: Calidad de los servicios

Definición conceptual: Consiste en una serie de acciones y estrategias que tienen como objetivo mejorar la atención que se brinda, cubrir y superar las expectativas que tiene el usuario²⁶.

Definición operacional: Los usuarios completaron un cuestionario de 29 ítems, divididos en seis dimensiones: características sociodemográficas, calidad de atención del Profesional Farmacéutico, dispensación y/o expendio de medicamentos, satisfacción, fiabilidad y empatía.

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual: Es el grado de sensación de placer del cumplimiento, respecto a las expectativas y percepción que ofrecen al usuario en relación a los servicios²⁷.

Definición operacional: Los usuarios completaron un cuestionario de 29 ítems, divididos en seis dimensiones: características sociodemográficas, calidad de atención del Profesional Farmacéutico, dispensación y/o expendio de medicamentos, satisfacción, fiabilidad y empatía.

II.4. Técnica e instrumento para la recolección de datos

La técnica que se empleó durante la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, que consta de 29 ítems, divididos en seis dimensiones: características sociodemográficas, calidad de atención del Profesional Farmacéutico, dispensación y/o expendio de medicamentos, satisfacción, fiabilidad y empatía.

Sobre las herramientas de recolección de datos para medir variables: calidad de atención y satisfacción

La herramienta estuvo conformada de 29 elementos principales divididos en 6 dimensiones: Características sociodemográficas se compone de 4 ítems, calidad de atención del Profesional Farmacéutico se compone de 5 ítems, dispensación

y/o expendio de medicamentos se compone de 6 ítems, satisfacción se compone de 5 ítems, fiabilidad se compone de 5 ítems y empatía se compone de 4 ítems. Cada ítem consta de 5 alternativas de respuesta, desde:

1 = Muy malo

2 = Malo

3 = Regular

4 = Bueno, satisfecho

5 = Muy Bueno, se sentiría completamente satisfecho

En la ficha técnica señala que su aplicación se realizó de manera individual, que se aplicó a personas de 18 años de edad hasta los 60. Se realizó en un periodo aproximadamente de 15 a 22 minutos. En cuanto a su valoración de la calificación se muestra en el rango de 0-8 puntos, calidad de servicio y satisfacción baja, de 09-17 puntos calidad de servicio y satisfacción media y de 18-25 puntos calidad de servicios y satisfacción alta.

II.5. Plan metodológico para la recolección de datos

En cuanto a la autorización para la ejecución del trabajo de campo se requirió una carta de presentación brindada por la Universidad de María Auxiliadora, a través de la cual el Médico director del Policlínico de Villa María nos otorgó el permiso correspondiente para realizar el estudio.

Por otro lado, se aplicaron los instrumentos, en la fecha y hora concertando con el director Médico Cesar Pachas Pachas del Policlínico Villa María, ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo, avenida Villa María N°480.

Se recopilaron los datos en el mes de marzo del presente año, en el área de Farmacia del policlínico Villa María, esta actividad se realizó de lunes a sábado, en 30 días útiles.

Se invitó a cada paciente a participar del estudio, explicando de manera detallada el propósito de la investigación y el consentimiento informado. En promedio, el tiempo de duración de las encuestas y la firma del consentimiento informado fue de 15 a 22 minutos. Una vez que se completó el trabajo de campo, se

inspeccionó cada archivo, se clasificó la calidad del llenado y se codificó de manera secuencial.

II.6. Procesamiento del análisis estadístico

La tesis realizada fue descriptiva, por lo que el análisis estadístico realizado fue utilizando herramientas de estadística descriptiva. Una vez que se completó la recopilación de datos, se ingresó a las matrices generadas en IBM SPSS Statistics v.25, donde se efectuaron los análisis de datos reales, utilizando tablas de frecuencia absoluta y relativa; con la suma de ítems para obtener valores vinculados con el objetivo general. Finalmente, se realizó las tablas y figuras que representan los hallazgos importantes de este estudio.

II.7. Aspectos éticos

Se abordaron los aspectos bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Para proteger a los participantes de este estudio, también se utilizó el consentimiento informado antes de conceder la información detallada a todos los pacientes.

En cuanto a los principios bioéticos tenemos:

Principio de Autonomía: Implica que cada persona tiene la libertad de elegir sus propias decisiones en función de sus propios motivos²⁸.

Principio de beneficencia: Se refiere a la obligación de prevenir o aliviar el daño para hacer el bien u obtener beneficios²⁹.

Principio de no maleficencia: Este principio se basa en la prevención del daño y el deber de reducir el riesgo de daño³⁰.

Principio de justicia: Este principio se basa en la igualdad de todas las personas, que prohíbe la discriminación en la selección de los participantes de la investigación³¹.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución de los participantes con relación al género

| | FEMENINO | MASCULINO |
|------------|----------|-----------|
| Recuento | 138 | 62 |
| Porcentaje | 69% | 31% |

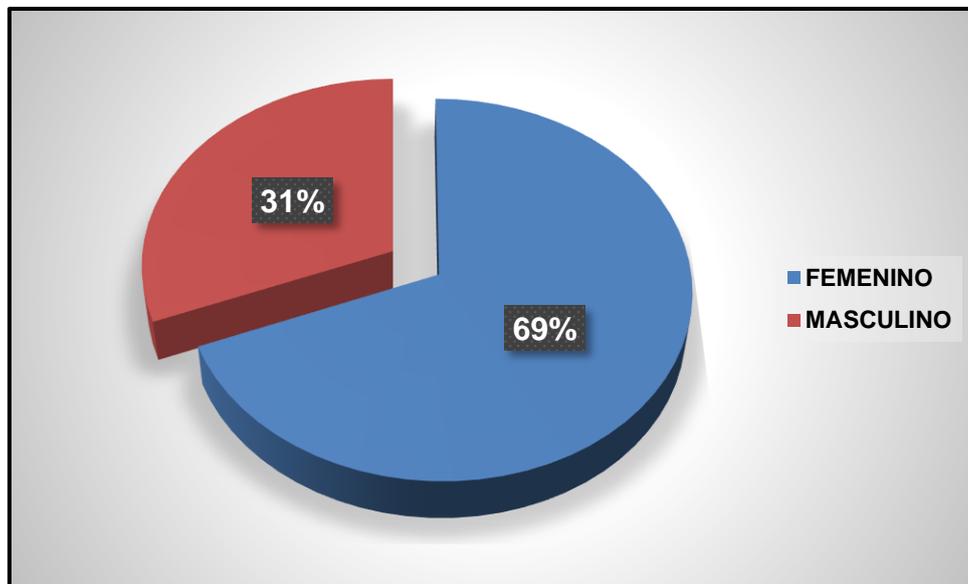


Figura 1. Representación de la distribución de los participantes en función al género

En la tabla 1 y figura 1, se evidencia una participación de 138 personas del sexo femenino equivalentes al 69% de la totalidad y 62 personas son del sexo masculinos equivalentes al 31% de la totalidad de los pacientes.

Tabla 2. Distribución de los participantes con relación a la edad

| | EDAD | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 18-28 años | 29-39 años | 40-50 años | 51-60 años |
| Recuento | 90 | 53 | 31 | 26 |
| Porcentaje | 45% | 26% | 16% | 13% |

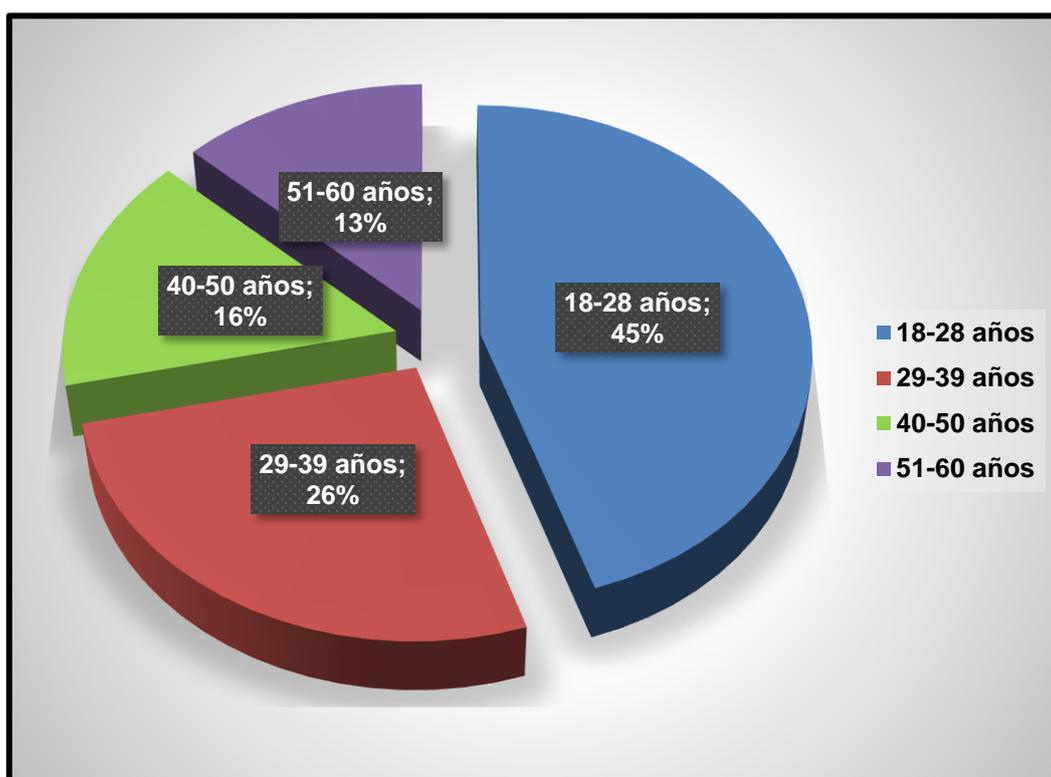


Figura 2. Distribución de los participantes con relación a la edad

En la tabla 2 y figura 2, se evidencia la distribución de los participantes en relación a la edad, donde las personas entre 18-28 años equivalen al 45%, los de 29-39 años equivalen al 27%, los de 40-50 años equivalen al 16% y los de 51-60 años equivalen al 13% de la totalidad de los pacientes.

Tabla 3. Asociación de la dimensión de calidad de servicio en relación con las características sociodemográficas de los pacientes del Policlínico Villa María

| | | | CALIDAD DE SERVICIO | | | Total | Chi cuadrado |
|--------------------------|------------------------|----------|---------------------|------------|------------|-------------|--------------|
| | | | BAJO | MEDIO | ALTO | | |
| SEXO | FEMENINO | Recuento | 1 | 18 | 119 | 138 | 0,089 |
| | | % | 0,7% | 13,0% | 86,2% | 100,0% | |
| | MASCULINO | Recuento | 1 | 2 | 59 | 62 | |
| | | % | 1,6% | 3,2% | 95,2% | 100,0% | |
| EDAD | 18-28 años | Recuento | 1 | 4 | 85 | 90 | 0,001 |
| | | % | 1,1% | 4,4% | 94,4% | 100,0% | |
| | 29-39 años | Recuento | 0 | 2 | 51 | 53 | |
| | | % | 0,0% | 3,8% | 96,2% | 100,0% | |
| | 40-50 años | Recuento | 1 | 9 | 21 | 31 | |
| | | % | 3,2% | 29,0% | 67,7% | 100,0% | |
| | 51-60 años | Recuento | 0 | 5 | 21 | 26 | |
| | | % | 0,0% | 19,2% | 80,8% | 100,0% | |
| NIVEL EDUCATIVO | PRIMARIA | Recuento | 0 | 1 | 3 | 4 | 0,465 |
| | | % | 0,0% | 25,0% | 75,0% | 100,0% | |
| | SECUNDARIA | Recuento | 2 | 6 | 55 | 63 | |
| | | % | 3,2% | 9,5% | 87,3% | 100,0% | |
| | TÉCNICO SUPERIOR | Recuento | 0 | 6 | 47 | 53 | |
| | | % | 0,0% | 11,3% | 88,7% | 100,0% | |
| UNIVERSITARIO | Recuento | 0 | 7 | 73 | 80 | | |
| % | 0,0% | 8,8% | 91,3% | 100,0% | | | |
| OCUPACIÓN LABORAL | AMA DE CASA | Recuento | 0 | 0 | 11 | 11 | 0,25 |
| | | % | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | ESTUDIANTE | Recuento | 0 | 4 | 51 | 55 | |
| | | % | 0,0% | 7,3% | 92,7% | 100,0% | |
| | TRABAJADOR DEPENDIENTE | Recuento | 1 | 14 | 74 | 89 | |
| % | | 1,1% | 15,7% | 83,1% | 100,0% | | |
| TRABAJADOR INDEPENDIENTE | Recuento | 1 | 2 | 42 | 45 | | |
| % | 2,2% | 4,4% | 93,3% | 100,0% | | | |
| Total | | | 2 | 20 | 178 | 200 | |
| Total % | | | 1% | 10% | 89% | 100% | |

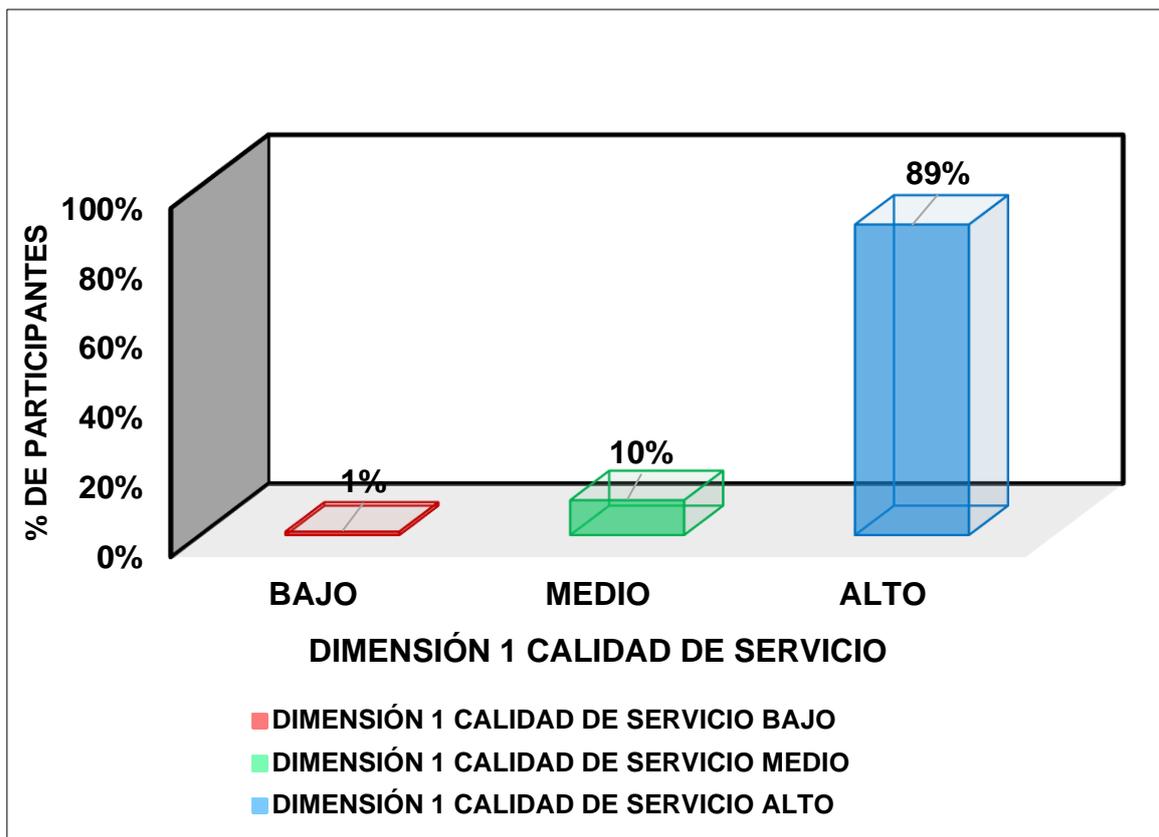


Figura 3. Representación de niveles de calidad de servicio de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación

En la tabla 3 y figura 3, se evidencia la asociación entre la dimensión “calidad de servicio” de la primera variable “calidad de atención” donde, el factor sociodemográfico de la edad presentó una diferencia significativa ($p > 0.05$). Respecto a los niveles de “calidad de atención” se representan en niveles Bajo, Medio y Alto, con valores del 1%, 10% y 89%, respectivamente.

Tabla 4. Asociación de la dimensión de Dispensación y/o expendio de medicamentos en relación con las características sociodemográficas de los pacientes del Policlínico Villa María

| | | | Dispensación y/o expendio de medicamentos | | Total | Chi cuadrado |
|------------------------------|-----------------------------|----------|---|------------|-------------|-----------------|
| | | | MEDIO | ALTO | | |
| | | | Recuento | Recuento | | |
| SEXO | FEMENINO | Recuento | 19 | 119 | 138 | 0,63 |
| | | % | 13,8% | 86,2% | 100,0% | |
| | MASCULINO | Recuento | 7 | 55 | 62 | |
| | | % | 11,3% | 88,7% | 100,0% | |
| EDAD | 18-28 años | Recuento | 9 | 81 | 90 | 0,001 |
| | | % | 10,0% | 90,0% | 100,0% | |
| | 29-39 años | Recuento | 2 | 51 | 53 | |
| | | % | 3,8% | 96,2% | 100,0% | |
| | 40-50 años | Recuento | 10 | 21 | 31 | |
| | | % | 32,3% | 67,7% | 100,0% | |
| | 51-60 años | Recuento | 5 | 21 | 26 | |
| | | % | 19,2% | 80,8% | 100,0% | |
| NIVEL EDUCATIVO | PRIMARIA | Recuento | 1 | 3 | 4 | 0,725 |
| | | % | 25,0% | 75,0% | 100,0% | |
| | SECUNDARIA | Recuento | 10 | 53 | 63 | |
| | | % | 15,9% | 84,1% | 100,0% | |
| | TÉCNICO SUPERIOR | Recuento | 6 | 47 | 53 | |
| | | % | 11,3% | 88,7% | 100,0% | |
| | UNIVERSITARIO | Recuento | 9 | 71 | 80 | |
| | | % | 11,3% | 88,8% | 100,0% | |
| OCUPACIÓN LABORAL | AMA DE CASA | Recuento | 0 | 11 | 11 | 0,158 |
| | | % | 0,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | ESTUDIANTE | Recuento | 7 | 48 | 55 | |
| | | % | 12,7% | 87,3% | 100,0% | |
| | TRABAJADOR DEPENDIENTE | Recuento | 16 | 73 | 89 | |
| | | % | 18,0% | 82,0% | 100,0% | |
| | TRABAJADOR INDEPENDIENTE | Recuento | 3 | 42 | 45 | |
| | | % | 6,7% | 93,3% | 100,0% | |
| Total | | | 26 | 174 | 200 | |
| Total % | | | 13% | 87% | 100% | |

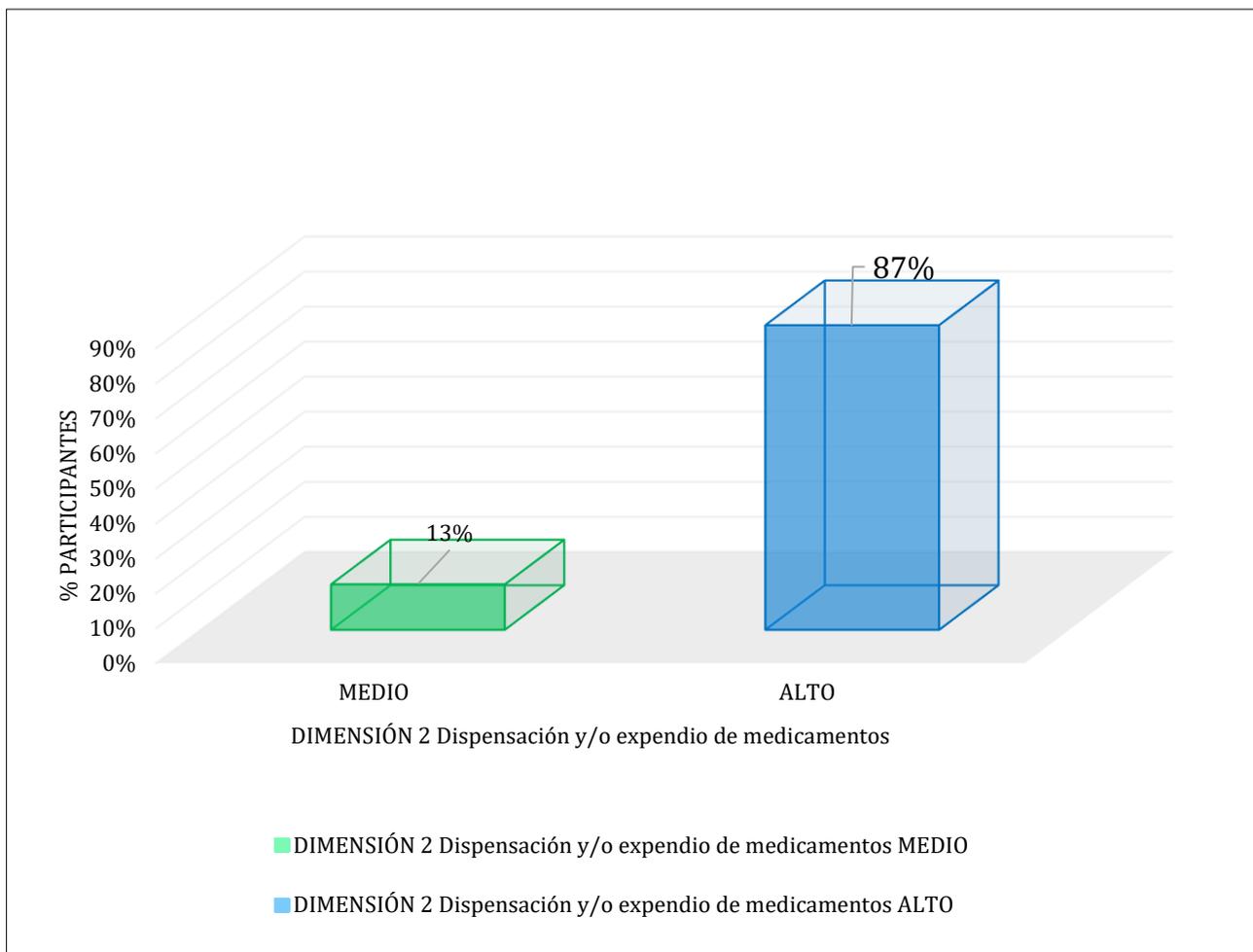


Figura 4. Representación de niveles de dispensación y/o expendio de medicamentos de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación

En la tabla 4 y figura 4, se evidencian la asociación entre la dimensión “dispensación y/o expendio de medicamentos” de la primera variable “calidad de atención” donde, el factor sociodemográfico de la edad presentó una diferencia significativa ($p < 0.05$). Respecto a los niveles de la dimensión “dispensación y/o expendio de medicamentos” se representan en los niveles Medio y Alto, con valores del 13% y 87%, respectivamente.

Tabla 5. Asociación de la dimensión de Satisfacción en relación con las características sociodemográficas de los pacientes del Policlínico Villa María

| | | | Satisfacción | | | Total | Chi cuadrado |
|--------------------------|--------------------------|----------|--------------|------------|------------|-------------|--------------|
| | | | BAJO | MEDIO | ALTO | | |
| SEXO | FEMENINO | Recuento | 1 | 16 | 121 | 138 | 0,795 |
| | | % | ,7% | 11,6% | 87,7% | 100,0% | |
| | MASCULINO | Recuento | 0 | 7 | 55 | 62 | |
| | | % | 0,0% | 11,3% | 88,7% | 100,0% | |
| EDAD | 18-28 años | Recuento | 0 | 9 | 81 | 90 | 0,092 |
| | | % | 0,0% | 10,0% | 90,0% | 100,0% | |
| | 29-39 años | Recuento | 1 | 3 | 49 | 53 | |
| | | % | 1,9% | 5,7% | 92,5% | 100,0% | |
| | 40-50 años | Recuento | 0 | 8 | 23 | 31 | |
| | | % | 0,0% | 25,8% | 74,2% | 100,0% | |
| | 51-60 años | Recuento | 0 | 3 | 23 | 26 | |
| | | % | 0,0% | 11,5% | 88,5% | 100,0% | |
| NIVEL EDUCATIVO | PRIMARIA | Recuento | 0 | 1 | 3 | 4 | 0,585 |
| | | % | 0,0% | 25,0% | 75,0% | 100,0% | |
| | SECUNDARIA | Recuento | 0 | 6 | 57 | 63 | |
| | | % | 0,0% | 9,5% | 90,5% | 100,0% | |
| | TÉCNICO SUPERIOR | Recuento | 1 | 8 | 44 | 53 | |
| | | % | 1,9% | 15,1% | 83,0% | 100,0% | |
| | UNIVERSITARIO | Recuento | 0 | 8 | 72 | 80 | |
| | | % | 0,0% | 10,0% | 90,0% | 100,0% | |
| OCUPACIÓN LABORAL | AMA DE CASA | Recuento | 0 | 0 | 11 | 11 | 0,75 |
| | | % | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | ESTUDIANTE | Recuento | 0 | 7 | 48 | 55 | |
| | | % | 0,0% | 12,7% | 87,3% | 100,0% | |
| | TRABAJADOR DEPENDIENTE | Recuento | 1 | 12 | 76 | 89 | |
| | | % | 1,1% | 13,5% | 85,4% | 100,0% | |
| | TRABAJADOR INDEPENDIENTE | Recuento | 0 | 4 | 41 | 45 | |
| | | % | 0,0% | 8,9% | 91,1% | 100,0% | |
| Total | | | 1 | 23 | 176 | 200 | |
| Total% | | | 1% | 12% | 88% | 100% | |

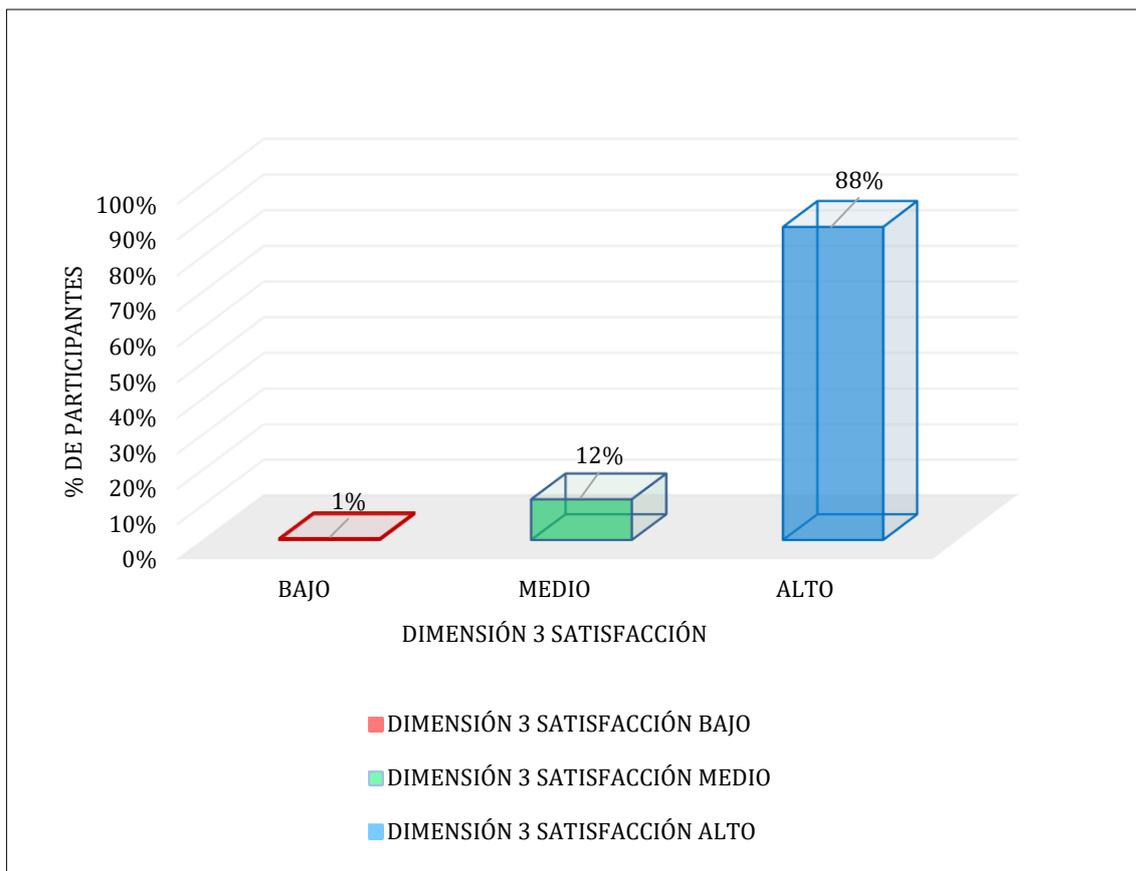


Figura 5. Representación de niveles de satisfacción de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación

En la tabla 5 y figura 5, se evidencia la asociación entre la dimensión “satisfacción” de la segunda variable “satisfacción del paciente” donde, el factor sociodemográfico de la edad no presentó diferencia significativa ($p > 0.05$). Respecto a los niveles de la dimensión “satisfacción” se representan en los niveles Bajo, Medio y Alto, con valores del 1%, 12% y 88%, respectivamente.

Tabla 6. Asociación de la dimensión de Fiabilidad en relación con las características sociodemográficas de los pacientes del Policlínico Villa María

| | | | Fiabilidad | | | Total | Chi cuadrado |
|--------------------------|-------------|----------|------------|------------|------------|-------------|--------------|
| | | | BAJA | MEDIA | ALTA | | |
| SEXO | FEMENINO | Recuento | 2 | 47 | 89 | 138 | 0,303 |
| | | % | 1,4% | 34,1% | 64,5% | 100,0% | |
| | MASCULINO | Recuento | 0 | 27 | 35 | 62 | |
| | | % | 0,0% | 43,5% | 56,5% | 100,0% | |
| EDAD | 18-28 años | Recuento | 0 | 33 | 57 | 90 | 0,208 |
| | | % | 0,0% | 36,7% | 63,3% | 100,0% | |
| | 29-39 años | Recuento | 1 | 14 | 38 | 53 | |
| | | % | 1,9% | 26,4% | 71,7% | 100,0% | |
| 40-50 años | Recuento | 1 | 14 | 16 | 31 | | |
| | % | 3,2% | 45,2% | 51,6% | 100,0% | | |
| 51-60 años | Recuento | 0 | 13 | 13 | 26 | | |
| | % | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 100,0% | | |
| NIVEL EDUCATIVO | PRIMARIA | Recuento | 0 | 1 | 3 | 4 | 0,773 |
| | | % | 0,0% | 25,0% | 75,0% | 100,0% | |
| | SECUNDARIA | Recuento | 1 | 24 | 38 | 63 | |
| | | % | 1,6% | 38,1% | 60,3% | 100,0% | |
| TÉCNICO SUPERIOR | Recuento | 1 | 16 | 36 | 53 | | |
| | % | 1,9% | 30,2% | 67,9% | 100,0% | | |
| UNIVERSITARIO | Recuento | 0 | 33 | 47 | 80 | | |
| | % | 0,0% | 41,3% | 58,8% | 100,0% | | |
| OCUPACIÓN LABORAL | AMA DE CASA | Recuento | 0 | 2 | 9 | 11 | 0,237 |
| | | % | 0,0% | 18,2% | 81,8% | 100,0% | |
| | ESTUDIANTE | Recuento | 0 | 24 | 31 | 55 | |
| | | % | 0,0% | 43,6% | 56,4% | 100,0% | |
| TRABAJADOR DEPENDIENTE | Recuento | 2 | 36 | 51 | 89 | | |
| | % | 2,2% | 40,4% | 57,3% | 100,0% | | |
| TRABAJADOR INDEPENDIENTE | Recuento | 0 | 12 | 33 | 45 | | |
| | % | 0,0% | 26,7% | 73,3% | 100,0% | | |
| Total | | | 2 | 74 | 124 | 200 | |
| Total % | | | 1% | 37% | 62% | 100% | |

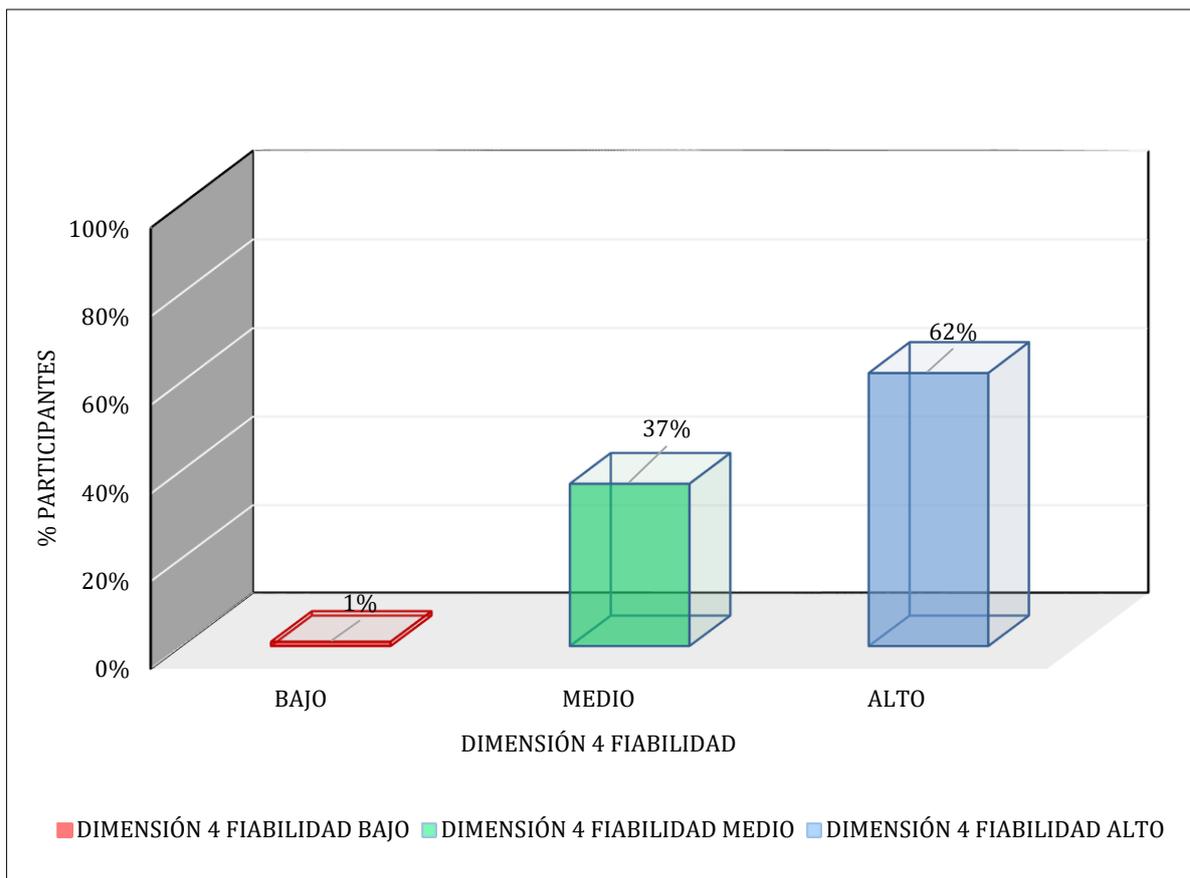


Figura 6. Representación de niveles de fiabilidad de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación

En la tabla 6 y figura 6, se evidencia la asociación entre la dimensión “fiabilidad” de la segunda variable “satisfacción del paciente” donde, el factor sociodemográfico de la edad no presentó una diferencia significativa ($p > 0.05$). Respecto a los niveles de la dimensión “satisfacción” se representan en los niveles Bajo, Medio y Alto, con valores del 1%, 37% y 62%, respectivamente.

Tabla 7. Asociación de la dimensión de empatía en relación con las con las características sociodemográficas de los pacientes del Policlínico Villa María

| | | | Empatía | | | Total | Chi cuadrado |
|--------------------------|-------------|-----------------|-------------|-------------|------------|------------|--------------|
| | | | BAJA | MEDIA | ALTA | | |
| SEXO | FEMENINO | Recuento | 1 | 13 | 124 | 138 | 0,239 |
| | | % | 0,7% | 9,4% | 89,9% | 100,0% | |
| MASCULINO | Recuento | 0 | 2 | 60 | 62 | | |
| | % | 0,0% | 3,2% | 96,8% | 100,0% | | |
| EDAD | 18-28 años | Recuento | 0 | 5 | 85 | 90 | 0,104 |
| | | % | 0,0% | 5,6% | 94,4% | 100,0% | |
| | 29-39 años | Recuento | 1 | 2 | 50 | 53 | |
| | | % | 1,9% | 3,8% | 94,3% | 100,0% | |
| 40-50 años | Recuento | 0 | 6 | 25 | 31 | | |
| | % | 0,0% | 19,4% | 80,6% | 100,0% | | |
| 51-60 años | Recuento | 0 | 2 | 24 | 26 | | |
| | % | 0,0% | 7,7% | 92,3% | 100,0% | | |
| NIVEL EDUCATIVO | PRIMARIA | Recuento | 0 | 0 | 4 | 4 | 0,792 |
| | | % | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | SECUNDARIA | Recuento | 0 | 5 | 58 | 63 | |
| | | % | 0,0% | 7,9% | 92,1% | 100,0% | |
| TÉCNICO SUPERIOR | Recuento | 1 | 4 | 48 | 53 | | |
| | % | 1,9% | 7,5% | 90,6% | 100,0% | | |
| UNIVERSITARIO | Recuento | 0 | 6 | 74 | 80 | | |
| % | 0,0% | 7,5% | 92,5% | 100,0% | | | |
| OCUPACIÓN LABORAL | AMA DE CASA | Recuento | 0 | 0 | 11 | 11 | 0,867 |
| | | % | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | ESTUDIANTE | Recuento | 0 | 4 | 51 | 55 | |
| | | % | 0,0% | 7,3% | 92,7% | 100,0% | |
| TRABAJADOR DEPENDIENTE | Recuento | 1 | 8 | 80 | 89 | | |
| | % | 1,1% | 9,0% | 89,9% | 100,0% | | |
| TRABAJADOR INDEPENDIENTE | Recuento | 0 | 3 | 42 | 45 | | |
| % | 0,0% | 6,7% | 93,3% | 100,0% | | | |
| Total | | Recuento | 1 | 15 | 184 | 200 | |
| Total % | | | 0,5% | 7,5% | 92% | 200 | |

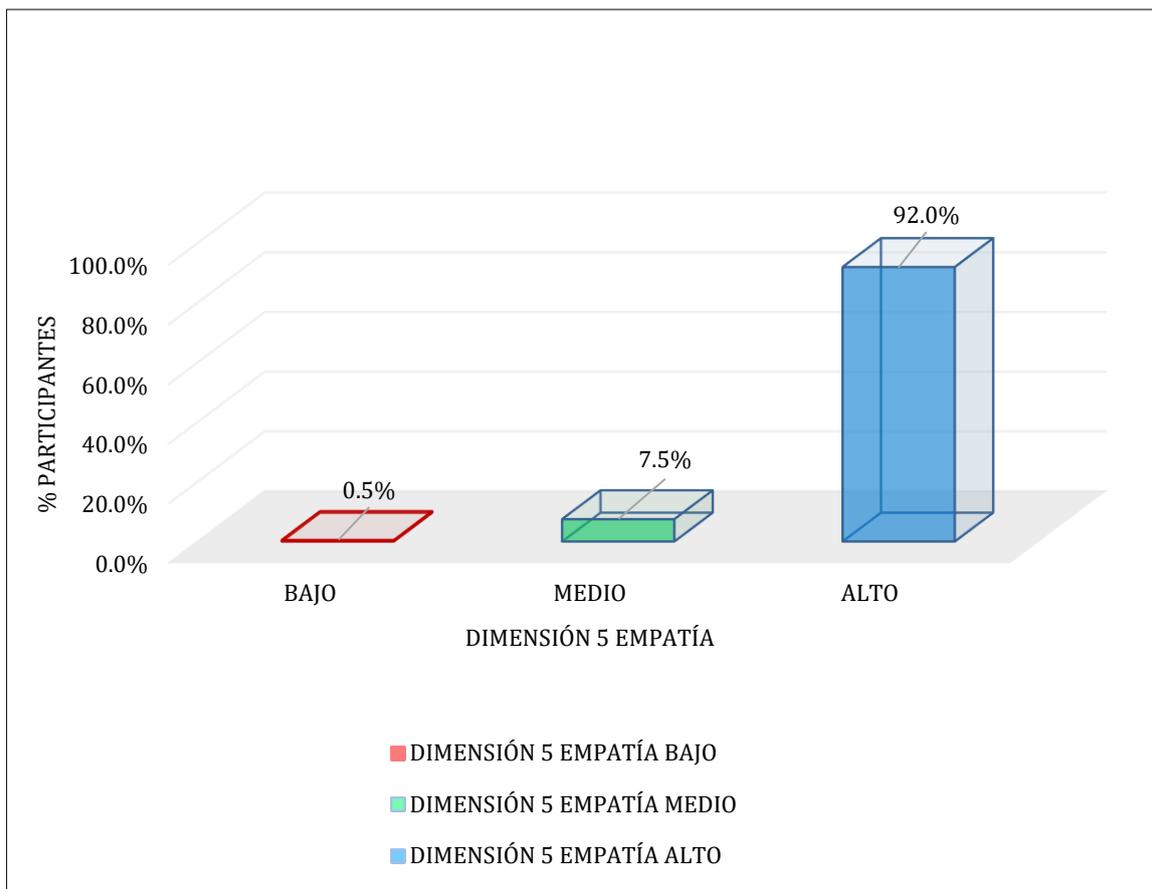


Figura 7. Representación de niveles de empatía de los pacientes del Policlínico Villa María que participaron en la investigación

En la tabla 7 y figura 7, se evidencia la asociación entre la dimensión “empatía” de la segunda variable “satisfacción del paciente” donde, el factor sociodemográfico de la edad no presentó diferencia significativa ($p > 0.05$). Respecto a los niveles de la dimensión “satisfacción” se representan en los niveles Bajo, Medio y Alto, con valores del 0,5%, 7,5% y 92%, respectivamente.

Tabla 8. Relación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del paciente

| | | SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | | | TOTAL | |
|---------------------------------|--------------|---------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | | BAJA | MEDIA | ALTA | | |
| CALIDAD DE LOS SERVICIOS | MEDIO | Recuento | 1 | 16 | 5 | 22 |
| | | % dentro de Calidad de los servicios | 4,50% | 72,70% | 22,70% | 100,00% |
| | | % dentro de satisfacción del paciente | 100,00% | 88,90% | 2,80% | 11,00% |
| | ALTO | Recuento | 0 | 2 | 176 | 178 |
| | | % dentro de Calidad de los servicios | 0,00% | 1,10% | 98,90% | 100,00% |
| | | % dentro de satisfacción del paciente | 0,00% | 11,10% | 97,20% | 89,00% |
| | TOTAL | Recuento | 1 | 18 | 181 | 200 |
| | | % dentro de Calidad de los servicios | 0,50% | 9,00% | 90,50% | 100,00% |
| | | % dentro de satisfacción del paciente | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

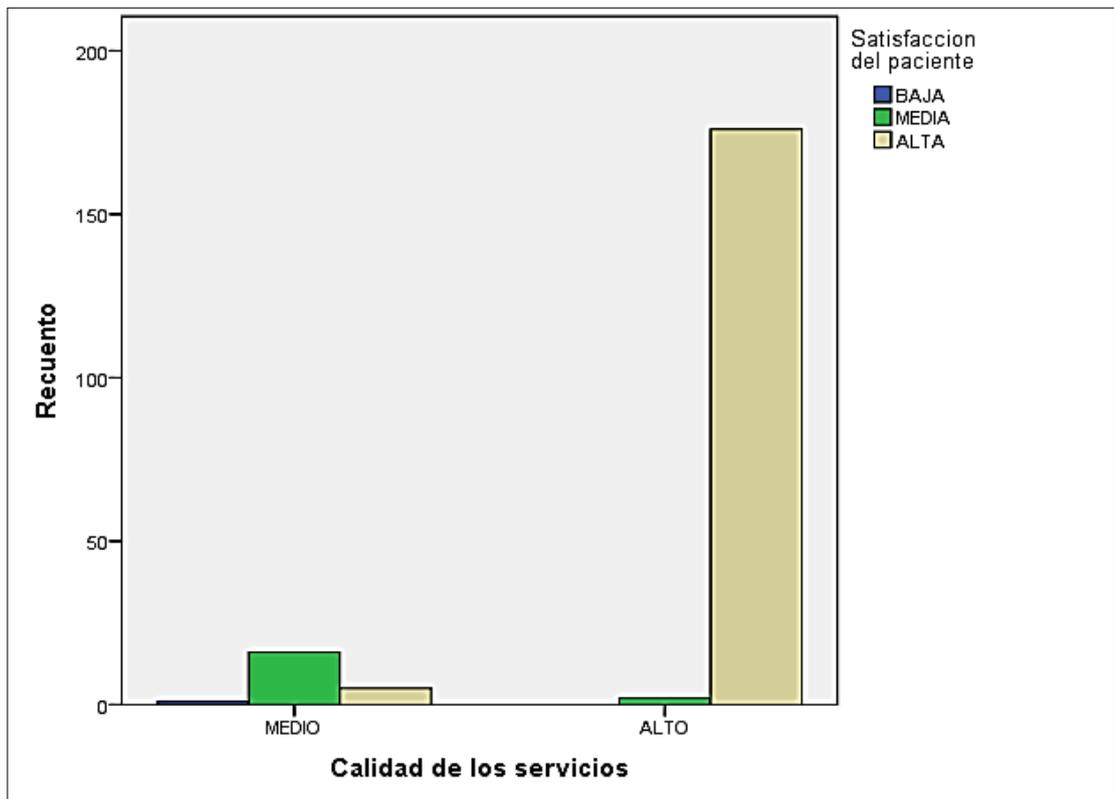


Figura 8. Representación gráfica de la asociación entre la variable de calidad de los servicios y satisfacción del paciente

En la tabla 8 y figura 8, se muestran las tablas de contingencia entre las variables calidad de servicio (calidad) y satisfacción del paciente (satisfacción), donde el 11% reportaron un nivel medio de calidad de servicio y un 89% reportaron un nivel alto calidad de servicio, mientras que para la variable satisfacción el 0,5% de los pacientes evidenció una satisfacción baja, el 9% una satisfacción media y el 90,5% un nivel de satisfacción alta.

Tabla 9. Prueba de Chi-cuadrado de las variables entre las variables de calidad de los servicio y satisfacción del paciente

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|----------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 132,179 ^a | 2 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 80,297 | 2 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 126,860 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 200 | | |

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es ,11.

En la Tabla 9, se describe la prueba estadística no paramétrica de Chi-cuadrado, donde se observa que el nivel de significancia es menor a 0,05 afirmando que existe una relación entre las variables de calidad de los servicio y satisfacción del paciente.

Tabla 10. Medidas simétricas de las variables

| | | Valor | Significación aproximada |
|----------------------------|-------------|-------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Phi | 0,813 | 0 |
| | V de Cramer | 0,813 | 0 |
| N de casos válidos | | 200 | |

En la tabla 10, se observan las medidas simétricas de las variables, y el calor de V Cramer es de 0,813; indicando una asociación fuerte entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

Tabla 11. Respuestas a las preguntas de la dimensión calidad de atención brindados por los pacientes del Policlínico Villa María

| Nº | Pregunta | MUY MALO | | MALO | | REGULAR | | BUENO | | MUY BUENO | |
|-----------|---|----------|----|------|----|---------|-----|-------|-----|-----------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P1 | ¿Cómo considera la preparación del profesional durante la atención? | 3 | 2% | 3 | 2% | 28 | 14% | 86 | 43% | 80 | 40% |
| P2 | ¿Cómo considera la información brindada respecto al tratamiento? | 3 | 2% | 4 | 2% | 25 | 13% | 94 | 47% | 74 | 37% |
| P3 | ¿Qué opina acerca de la seguridad y confianza brindada por el personal? | 1 | 1% | 6 | 3% | 26 | 13% | 73 | 37% | 94 | 47% |
| P4 | ¿Qué le parece el trato y amabilidad del personal? | 0 | 0% | 5 | 3% | 26 | 13% | 62 | 31% | 107 | 54% |
| P5 | ¿Qué opina acerca de la atención del personal hacia su persona? | 2 | 1% | 3 | 2% | 28 | 14% | 63 | 32% | 104 | 52% |

En la tabla 11, se muestran las preguntas y respuestas categorizadas que corresponde a la dimensión de calidad de atención, donde el 54% los pacientes del del Policlínico Villa María destacan como Muy Bueno el trato recibido por el

personal consignándose en la pregunta 4, ¿Qué le parece el trato y amabilidad del personal?

Tabla 12. Respuestas a las preguntas de la dimensión dispensación y/o expendio de medicamentos brindados por los pacientes del Policlínico Villa María

| Nº | Pregunta | MUY MALO | | MALO | | REGULAR | | BUENO | | MUY BUENO | |
|----|--|----------|----|------|----|---------|-----|-------|-----|-----------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P1 | ¿Qué le parece el cuidado del profesional al solicitar la receta? | 1 | 1% | 2 | 1% | 32 | 16% | 82 | 41% | 83 | 42% |
| P2 | ¿Qué opina acerca de la revisión minuciosa que el personal realiza con su receta? | 2 | 1% | 5 | 3% | 25 | 13% | 72 | 36% | 96 | 48% |
| P3 | El profesional farmacéutico verificó que los medicamentos correspondan a la receta e interpretó los medicamentos prescritos. | 1 | 1% | 2 | 1% | 29 | 15% | 62 | 31% | 106 | 53% |
| P4 | ¿Qué opina acerca de las instrucciones brindadas sobre dosis, uso, vía de administración y forma de almacenamiento? | 1 | 1% | 3 | 2% | 29 | 15% | 73 | 37% | 94 | 47% |
| P5 | ¿Qué le parece la calidad y estado de los productos brindados? | 2 | 1% | 2 | 1% | 21 | 11% | 73 | 37% | 102 | 51% |
| P6 | ¿Qué opina acerca de la reserva o confidencialidad del personal durante la entrega de los productos? | 0 | 0% | 5 | 3% | 29 | 15% | 73 | 37% | 93 | 47% |

En la tabla 12, se muestran las preguntas y respuestas categorizadas que corresponde a la dimensión dispensación y/o expendio de medicamentos, donde el 53 % de los pacientes del Policlínico Villa María destacan como Muy Bueno la verificación de la receta que contiene los medicamentos consignándose en la

pregunta 3, ¿El profesional farmacéutico verificó que los medicamentos correspondan a la receta e interpretó los medicamentos prescritos?

Tabla 13. Respuestas a las preguntas de la dimensión satisfacción brindadas por los pacientes del Policlínico Villa María

| Nº | Pregunta | MUY MALO | | MALO | | REGULAR | | BUENO | | MUY BUENO | |
|----|--|----------|----|------|----|---------|-----|-------|-----|-----------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P1 | ¿Qué le pareció el tiempo que el profesional farmacéutico dedico a su consulta? | 2 | 1% | 3 | 2% | 31 | 16% | 75 | 38% | 89 | 45% |
| P2 | ¿Qué opina acerca de la preocupación del personal por resolver sus dudas e inquietudes relacionadas con sus medicamentos? | 0 | 0% | 8 | 4% | 28 | 14% | 59 | 30% | 105 | 53% |
| P3 | Se sintió satisfecho con la atención que se le brindó en el área de farmacia. | 1 | 1% | 5 | 3% | 21 | 11% | 70 | 35% | 103 | 52% |
| P4 | ¿Qué le parece el nivel de privacidad con que se brinda la atención en el área de farmacia? | 0 | 0% | 7 | 4% | 24 | 12% | 76 | 38% | 92 | 46% |
| P5 | ¿Qué opina acerca de la capacidad del profesional farmacéutico para brindarle alternativas de productos cuando estos no se hallaban disponibles? | 2 | 1% | 7 | 4% | 32 | 16% | 67 | 34% | 92 | 46% |

En la tabla 13, se muestran las preguntas y respuestas categorizadas que corresponde a la dimensión satisfacción, donde el 53 % de los pacientes del del Policlínico Villa María destacan como Muy Bueno la preocupación del personal relacionas con los medicamentos, consignándose en la pregunta 2, ¿Qué opina

acerca de la preocupación del personal por resolver sus dudas e inquietudes relacionadas con sus medicamentos?

Tabla 14. Respuestas a las preguntas de la dimensión fiabilidad brindadas por los pacientes del Policlínico Villa María

| Nº | Pregunta | Muy Malo | | Malo | | Regular | | Bueno | | Muy Bueno | |
|----|---|----------|----|------|----|---------|-----|-------|-----|-----------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P1 | ¿Qué opina sobre la atención en el área de farmacia, desde el inicio hasta el final? | 2 | 1% | 4 | 2% | 27 | 14% | 68 | 34% | 99 | 50% |
| P2 | ¿Qué opina acerca del respeto por el turno de atención? | 1 | 1% | 8 | 4% | 27 | 14% | 80 | 40% | 84 | 42% |
| P3 | La atención que recibió se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros pacientes. | 1 | 1% | 2 | 1% | 18 | 9% | 64 | 32% | 115 | 58% |
| P4 | ¿Qué le parece la prontitud con la cual fue atendido? | 0 | 0% | 5 | 3% | 31 | 16% | 78 | 39% | 86 | 43% |
| P5 | ¿Qué le parece el respeto por el horario por parte del personal? | 1 | 1% | 3 | 2% | 27 | 14% | 76 | 38% | 93 | 47% |

En la Tabla 14 se muestran las preguntas y respuestas categorizadas que corresponde a la dimensión fiabilidad, donde el 58 % de los pacientes del del Policlínico Villa María destacan como Muy Bueno las acciones sin discriminación

y de respeto, consignándose en la pregunta 3, ¿La atención que recibió se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros pacientes?

Tabla 15. Respuestas a las preguntas de la dimensión empatía brindadas por los pacientes del Policlínico Villa María

| Nº | Pregunta | Muy Malo | | Malo | | Regular | | Bueno | | Muy Bueno | |
|----|--|----------|----|------|----|---------|-----|-------|-----|-----------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| P1 | ¿Qué opina acerca de la amabilidad y paciencia del personal? | 1 | 1% | 4 | 2% | 25 | 13% | 68 | 34% | 102 | 51% |
| P2 | ¿Qué le parece la claridad con la cual el personal brinda recomendaciones para el cuidado de su salud? | 0 | 0% | 5 | 3% | 22 | 11% | 71 | 36% | 102 | 51% |
| P3 | ¿Qué opina acerca de la disponibilidad del personal cuando se requiere su atención? | 0 | 0% | 8 | 4% | 21 | 11% | 75 | 38% | 96 | 48% |
| P4 | ¿Qué le parece el grado de tolerancia mostrado por el personal durante la atención? | 1 | 1% | 5 | 3% | 21 | 11% | 65 | 33% | 108 | 54% |

En la tabla 15, se muestran las preguntas y respuestas categorizadas que corresponde a la dimensión empatía, donde el 54 % de los pacientes del del Policlínico Villa María destacan como Muy Bueno la preocupación del personal relacionas con el grado de tolerancia del personal durante la atención, consignándose en la pregunta 4, ¿Qué le parece el grado de tolerancia mostrado por el personal durante la atención?

IV. DISCUSIÓN

IV.1. Discusión de resultados

Los resultados del presente estudio fueron obtenidos de la recolección de datos de los 200 pacientes que acuden al área de Farmacia del Policlínico Villa María, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima, durante el mes de marzo del año 2023.

Se evidencian los resultados en cuanto al sexo de los pacientes, que el sexo predominante es el femenino; comparado con un estudio realizado por Fernández¹⁸ en el año 2021, en donde el sexo representativo de los pacientes de una farmacia comunitaria en Madrid donde también fue el femenino; además concordando en resultados con la investigación de Lozano³⁵ en el año 2022, en usuarios de una botica en Cajamarca donde predominó el género femenino. Indicando que el sexo que predomina en las investigaciones es el sexo femenino, ya que las mujeres son las que más recurren a los establecimientos farmacéuticos a comprar algún producto farmacéutico, material médico o producto sanitario.

En cuanto a la edad de los pacientes, se muestra que las personas entre 18 a 28 años son los más representativos, en similitud de resultados con Lozano³⁵ donde la edad predominante fue de 20 a 35 años; sumado a ello, el estudio efectuado por Miranda y Sandoval ²¹, en el año 2021, en los usuarios de boticas del Cercado de Villa María del Triunfo, donde la edad más destacada fue entre 31 a 40 años. Resaltando que la edad promedio, comprende el rango de 18 a 40 años; pues durante esta etapa los pacientes presentan múltiples dolencias y patologías lo que incrementa su asistencia en los establecimientos de salud públicos y privados y por consecuencia una mayor concurrencia a las oficinas farmacéuticas.

Se obtuvo los siguientes resultados con respecto a los niveles de calidad de atención, siendo el nivel alto el más relevante, en concordancia de resultados con la investigación de Cueva y Reyes³⁴, en el año 2021, en usuarios de oficinas farmacéuticas en Chilca, donde predominó la calidad de atención alta; por otro lado, el estudio realizado por Barzola y Mondaca³², en año 2019 en usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias, donde indicaron un nivel regular de calidad de atención, al igual que Lozano³⁵ en usuarios de una botica. Resaltando que la calidad de servicios es alta; debido a que, en los establecimientos farmacéuticos, cuentan con la presencia de Químicos Farmacéuticos y el personal se encuentra altamente capacitado que brinda una atención eficiente y eficaz a los pacientes y/o usuarios.

Con respecto a la dispensación y/o expendio de medicamentos, los pacientes presentan un nivel alto en el Policlínico, contrastando con el estudio de Miranda y Sandoval²¹, en usuarios de boticas del Cercado de Villa María del Triunfo, indicando que la dispensación presenta un nivel alto. Sobresaliendo que en la dimensión de dispensación y/o expendio de medicamento de las investigaciones resulta de nivel alto; debido a que el personal del área de farmacia brinda indicaciones sobre el uso adecuado y correcto del medicamento evitando futuras interacciones y reacciones adversas a los medicamentos.

Así mismo se encontró con respecto a la satisfacción, que los pacientes mostraron un nivel alto, en similitud de resultados con el estudio de Lozano³⁵, donde también predominó el nivel alto; en paralelo, con la investigación efectuada de Navarrete¹⁶, en Centros de Salud familiar en Chile, donde los pacientes indicaron un nivel medio; también la investigación de Cueva y Reyes³⁴, presentaron una satisfacción media en los usuarios en las oficinas farmacéuticas del distrito de Chilca. Con respecto a la satisfacción encontramos en las investigaciones un nivel alto, donde el profesional químico farmacéutico aplica todos sus conocimientos para brindar una atención oportuna y adecuada y sobre todo con rango humanitario y humanizado al paciente.

Por último, en cuanto a la calidad de servicio y satisfacción del paciente, reportaron una calidad alta y satisfacción alta; en similitud con el estudio aplicado por Cueva y Reyes³⁴ donde los usuarios de las oficinas farmacéuticas indicaron

una calidad de servicio alta y satisfacción alta; en contraste con la investigación de García ³³, en usuarios de en un establecimiento de Inkafarma en Lima, donde presentaron una calidad de atención buena y respecto al nivel de satisfacción, una atención regular con énfasis en el resultado que la calidad de servicio y satisfacción dieron un valor alto; dando énfasis al profesional farmacéutico debido que cuentan con un trato amable y brindan una atención personalizada respondiendo las dudas e inquietudes de los pacientes y/o usuarios, además de brindar consejería y asesoramiento en su farmacoterapia transmitiendo respeto, seguridad y confianza.

A medida que los servicios de farmacia evolucionan de las funciones tradicionales de dispensación a una atención farmacéutica más activa centrada en el paciente, ante ello fue esencial medir el conocimiento general que tienen los pacientes de los farmacéuticos. Esto refleja cómo perciben los pacientes la experiencia de los farmacéuticos y las expectativas de los servicios de farmacia hospitalaria y de atención primaria, lo que a su vez afecta al nivel de satisfacción de los pacientes. De ahí, que los proveedores y administradores de servicios de salud deben prestar la debida atención a los factores que contribuyen a ello (tiempo de espera y la disponibilidad de medicamentos) para mejorar la calidad del servicio y, en última instancia, aumentar la satisfacción de los pacientes.

IV.2. CONCLUSIONES

- Se logró evaluar la calidad de los servicios del área de farmacia relacionado con la satisfacción desde la perspectiva del paciente en el Policlínico Villa María, Villa María del Triunfo, marzo 2023.
- Se logró determinar los niveles de “calidad de atención” representadas en los niveles bajo, medio y alto, con valores del 1%, 10% y 89%, respectivamente.
- Se logró determinar los niveles de “dispensación y/o expendio de medicamentos” representados en los niveles medio y alto, con valores del 13% y 87%, respectivamente.
- Se logró determinar los niveles de la “satisfacción”, representada en los niveles bajo, medio y alto, con valores del 1%, 12% y 88%, respectivamente.

IV.3. RECOMENDACIONES

- A las universidades, se recomienda incentivar el desarrollo de estudios longitudinales respecto a la satisfacción y calidad de atención en los pacientes de las diferentes oficinas farmacéuticas públicas y privadas.
- A los docentes universitarios, se recomienda replicar esta investigación en un número mayor de pacientes y/o usuarios de otros distritos de Lima Metropolitana y departamentos del Perú.
- A los profesionales Químicos Farmacéuticos, se recomienda concientizar mediante charlas informativas y sesiones educativas la calidad de atención y satisfacción que todo paciente posee.
- A los profesionales Químicos Farmacéuticos, se recomienda reforzar las actividades de atención farmacéutica para brindar una adecuada dispensación y uso correcto de los medicamentos mejorando la salud de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rincón A, et al. Atención farmacéutica comunitaria y su impacto en la percepción sobre el profesional farmacéutico en 03 Parroquias del municipio Libertador del estado Mérida. INHRR. 2012 dic;43(2): 20-26.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772012000200004
2. FIP: Federación Internacional Farmacéutica. La Haya Países Bajos: FIP; 26 de octubre de 2022. <https://www.fip.org/about?language=sp>
3. World Health Organization. Good Pharmacy Practice (GPP). In Community and Hospital Pharmacy Settings. 1996 WHO/PHARM/DAP 96.1: 3-4.
<https://www.paho.org/bra/dmdocuments/who-pharm-dap-96-1.pdf>
4. Foppe Van Mil JW. Martin Schulz. A Review of Pharmaceutical Care in Community Pharmacy in Europe. Vol. 7, No. 1, Spring 2006: Pág: 155.
<https://cff.org.br/userfiles/106%20-%20VAN%20MIL,%20Harvard%20A%20Review%20of%20Pharmaceutical%20Care%20in%20Community%20Pharmacy%20in%20Europe.pdf>
5. Santamaría J. La Farmacia Española frente a la COVID-19, un año de pandemia. Madrid: Consejo General de Colegios Farmacéuticos; marzo 2021;1-32. <https://bit.ly/3YtFx8G>
6. La República. Lima: La República; 2022.
<https://larepublica.pe/politica/1177493-concentracion-de-farmacias-reducira-empleo-y-subira-precios/>
7. INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud,

- usuarios de farmacias y boticas. Lima: INEI; 2014;1-12.
<https://bit.ly/3RUeYqM>
8. García E, et al. Farmacia comunitaria, adherencia al tratamiento y COVID-19. *Farmacéuticos Comunitarios*. 2020 Jul [citado 20 de diciembre de 2022]; 22;12(3):51-56.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/C8B9F755C1C823D1052586E80075B5E7/\\$FILE/farmacia_comunitaria_tratamiento_al_covid.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/C8B9F755C1C823D1052586E80075B5E7/$FILE/farmacia_comunitaria_tratamiento_al_covid.pdf)
 9. Comexperu. El problema en la provisión del sector salud: el desabastecimiento de medicamentos (parte II). Setiembre 20, 2019.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>
 10. Salud con Lupa. Lima: Salud con Lupa; 07 de mayo de 2020 [citado 20 de diciembre de 2022]. Las cadenas de boticas y sus prácticas abusivas durante el estado de emergencia [aprox. 6 pantallas].
<https://saludconlupa.com/noticias/las-cadenas-de-farmacias-y-sus-practicas-abusivas-durante-el-estado-de-emergencia/>
 11. Álvarez A, et al. Barreras para la implementación de la Atención Farmacéutica en establecimientos farmacéuticos de Cusco, Perú. *Pharm Care Esp*. 16 de octubre de 2016 [citado 21 de diciembre de 2022];18(5):194-205.
<https://pharmacareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/326>
 12. ZENVIA [Internet]. São Paulo: ZENVIA; 01 de marzo de 2021 [citado 20 de diciembre de 2022]. Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales [aprox. 7 pantallas].
<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
 13. Cuba M. Calidad en los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios. *Rev Cubana Farm*. 2008 Dic [citado 2022 Dic 20]; 42(3).

- Universidad Nacional de Mayor de San Marcos, servicio de publicación; 2019.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11227>
20. Chambi G et al Buenas Prácticas de Dispensación y Uso Racional de los Medicamentos en la Farmacia de Tropa del Centro de Salud Militar del Rímac, [tesis], Lima: Universidad Roosevelt, Servicio de publicaciones; 2021.
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/361?show=full>
21. Miranda M et al. Calidad de Atención y Dispensación de Medicamentos en Usuarios en Cinco Boticas del Cercado de Villa María del Triunfo, [tesis], Lima: Universidad interamericana; 2021.
http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/246/T117_47579593_T%20%20T117_44811406_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Roberto S et al. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. 1° ed. Mexico: 2018. 753p.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
23. José G. Diseño y Metodología de la Investigación. 1° ed. Arequipa [etc]: junio; 2021. Pág. 133.
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
24. Pérez H. Metodología de la investigación. Colegio militar de la nación. 2012. Módulo III: 52-53.
<http://www.hugoperezidiart.com.ar/metodologia-pdf/ge-modulo2-CL2015.pdf>
25. Pineda B et al. Metodología de la investigación. Segunda Ed. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1994.
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>
26. Baluis J. Gestión de logística del servicio de farmacia y satisfacción del usuario en el centro de excelencia Hogar San Camilo [tesis]. Lima:

- Universidad Cesar Vallejo, servicio de publicaciones; 2021.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83835>
27. Velandia F et al. Satisfacción y calidad. Análisis de la equivalencia o no de los términos. 2007 noviembre; 6(13): 139-168.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
28. Ferro M et al. La bioética y sus principios. Acta odontol. venez. 2009; 47(2): 481-487.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029&lng=es.
29. López L et al. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las practicas biomédicas. 2020 julio; 62: 174.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-14682020000200007
30. Castindústria. Relaciones con los médicos de familia con la industria farmacéutica. Los 4 principios básicos de bioética. 2002: 1-24.
http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf
31. Did J. Principios bioéticos en la atención Primaria de Salud. Rev cubana Med Gen Integr. 2000 Ago [citado 2023 Ene 14]; 16(4):384-389.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252000000400014&lng=es.
32. Barzola M et al. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau EsSalud, Julio - setiembre 2018. [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Norbert Wiener, Repositorio de la facultad de farmacia y bioquímica, Escuela académico profesional de Farmacia y Bioquímica; 2019.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

33. García G. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma, Barranco, Lima, 2021. [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Roosevelt, Repositorio de la Facultad de Ciencias de la salud, Escuela profesional de ciencias Farmacéuticas y Bioquímica; 2021.
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/566/TESIS%20GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Cueva Y et al. La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca, Julio 2021. [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Norbert Wiener, Repositorio de la facultad de farmacia y bioquímica, Escuela académico profesional de Farmacia y Bioquímica; 2021.
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/5754>
35. Lozano F. Calidad en la atención en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la Botica Luxury. Cajamarca 2022. [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Roosevelt, Repositorio de la Facultad de Ciencias de la salud, Escuela profesional de ciencias Farmacéuticas y Bioquímica; 2021.
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/903/TESIS%20%20FIORELA%20ISAMAR%20LOZANO%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO A: Operacionalización de las variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | N° DE ÍTEMS | CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES |
|---|---|---|--|--|-------------|---|
| <p>Variable 1: Calidad de los servicios (FARMACIA)</p> <p>Variable 2: Satisfacción (PACIENTE)</p> | <p>Consiste en una serie de acciones y estrategias que tienen como objetivo mejorar la atención que se brinda, cubrir y superar las expectativas que tiene el usuario.</p> <p>Es el grado de sensación de placer del cumplimiento, respecto a las expectativas y percepción que ofrecen al usuario en relación a los servicios.</p> | <p>Los usuarios completarán un cuestionario de 29 ítems, divididos en seis dimensiones: características sociodemográficas, calidad de atención del Profesional Farmacéutico, dispensación y/o expendio de medicamentos, satisfacción, fiabilidad y empatía.</p> | Características sociodemográficas | <ul style="list-style-type: none"> - Género - Edad - Nivel Educativo - Ocupación laboral | 4 ítems | <p>0-8 puntos Calidad de servicios y satisfacción bajo</p> <p>09- 17 puntos Calidad de servicios y satisfacción medio</p> <p>18-25 puntos Calidad de servicios y satisfacción alto</p> |
| | | | Calidad de atención del Profesional Farmacéutico | <ul style="list-style-type: none"> - Preparación profesional - Información adecuada -Transmite seguridad, confianza. -Trato amable y respetuoso - Atención personalizada. | 5 ítems | |
| | | | Dispensación y/o expendio de medicamentos | <ul style="list-style-type: none"> -Solicitó la receta -Revisó minuciosamente -Interpretó los medicamentos prescritos. - Brindó instrucciones claras. -Se encuentran en buen estado. -Se respetó la confidencialidad | 6 ítems | |
| | | | Satisfacción | <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de consulta - Dudas e inquietudes - Atención que se le brindó - Nivel de privacidad - Ofreció otras alternativas | 5 ítems | |
| | | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Atención - Turno - Sin discriminación -Tiempo de atención -horario establecido | 5 ítems | |
| | | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> -Amabilidad, respeto y paciencia - comprendió, la explicación - disponible para atenderlo -Tolerante | 4 ítems | |

ANEXO B: Instrumentos de recolección de datos

Evaluación de la calidad de los servicios del área de farmacia relacionado con la satisfacción desde la perspectiva del paciente en el Policlínico Villa María

CUESTIONARIO

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, soy estudiante de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora, y pido su colaboración para brindar datos respecto a la Calidad de los servicios del área de farmacia desde su perspectiva. Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad; además, sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si tuviera alguna duda, estaremos dispuestos a explicarle lo necesario.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Lea cada pregunta con atención, acerca de la atención que te brindaron en el área de farmacia. ¿Qué respuesta viene a tu mente primero? Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis (X).

Es importante que respondas a todas las preguntas marcando con claridad.

No tienes que mostrarle a nadie tus respuestas. Tampoco nadie más, aparte de nosotros, mirará tu cuestionario una vez que hayas finalizado.

DATOS GENERALES:

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- Género:

Femenino

Masculino

- Edad:

18 a 28 años

29 a 39 años

40 a 50 años

51 a 60 años

- Nivel educativo:

- Sin estudios
- Primaria
- Secundaria
- Técnico Superior
- Universitario

- Ocupación laboral:

- Trabajador independiente
- Trabajador dependiente
- Ama de casa
- Estudiante

¿Cómo calificaría la atención obtenida en el área de farmacia del policlínico Villa María?

En la siguiente página, deberá marcar con un número según lo indicado:

1. Muy malo
 2. Malo
 3. Regular
 4. Buena
 5. Muy buena
-

| VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN | | | | | | |
|--|--|----------------|----------|----------|----------|----------|
| Dimensiones | | Puntaje | | | | |
| Nº | Calidad de atención del Profesional Farmacéutico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | ¿Cómo considera la preparación del profesional durante la atención? | | | | | |
| 02 | ¿Cómo considera la información brindada respecto al tratamiento? | | | | | |
| 03 | ¿Qué opina acerca de la seguridad y confianza brindada por el personal? | | | | | |
| 04 | ¿Qué le parece el trato y amabilidad del personal? | | | | | |
| 05 | ¿Qué opina acerca de la atención del personal hacia su persona? | | | | | |
| VARIABLE 2: SATISFACCIÓN | | | | | | |
| Nº | Dispensación y/o expendio de medicamentos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 06 | ¿Qué le parece el cuidado del profesional al solicitar la receta? | | | | | |
| 07 | ¿Qué opina acerca de la revisión minuciosa que el personal realizó con su receta? | | | | | |
| 08 | El profesional farmacéutico verificó que los medicamentos correspondan a la receta e interpretó los medicamentos prescritos. | | | | | |
| 09 | ¿Qué opina acerca de las instrucciones brindadas sobre dosis, uso, vía de administración y forma de almacenamiento? | | | | | |
| 10 | ¿Qué le parece la calidad y estado de los productos brindados? | | | | | |
| 11 | ¿Qué opina acerca de la reserva o confidencialidad del personal durante la entrega de los productos? | | | | | |
| Nº | Satisfacción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Qué le pareció el tiempo que el profesional farmacéutico dedicó a su consulta? | | | | | |
| 13 | ¿Qué opina acerca de la preocupación del personal por resolver sus dudas e inquietudes relacionadas con sus medicamentos? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 14 | Se sintió satisfecho con la atención que se le brindó en el área de farmacia. | | | | | |
| 15 | ¿Qué le parece el nivel de privacidad con que se brinda la atención en el área de farmacia? | | | | | |
| 16 | ¿Qué opina acerca de la capacidad del profesional farmacéutico para brindarle alternativas de productos cuando estos no se hallaban disponibles? | | | | | |
| Nº | Fiabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Qué opina sobre la atención en el área de farmacia, desde el inicio hasta el final? | | | | | |
| 18 | ¿Qué opina acerca del respeto por el turno de atención? | | | | | |
| 19 | La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros pacientes. | | | | | |
| 20 | ¿Qué le parece la prontitud con la cual fue atendido? | | | | | |
| 21 | ¿Qué le parece el respeto por el horario por parte del personal? | | | | | |
| Nº | Empatía | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | ¿Qué opina acerca de la amabilidad y paciencia del personal? | | | | | |
| 23 | ¿Qué le parece la claridad con la cual el personal brinda recomendaciones para el cuidado de su salud? | | | | | |
| 24 | ¿Qué opina acerca de la disponibilidad del personal cuando se requiere su atención? | | | | | |
| 25 | ¿Qué le parece el grado de tolerancia mostrado por el personal durante la atención? | | | | | |

ANEXO C: Consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación médica

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Evaluación de la calidad de los servicios del área de farmacias relacionado con la satisfacción desde la perspectiva de los pacientes del policlínico Villa María, que residen en el distrito de Villa María del Triunfo, Lima-2023.

Nombre de los investigadores:

Crespo Flores Yhony Heliades.

Rupailla Ventura Sara Gabriela.

Propósito del estudio: Evaluación de la calidad de los servicios del área de farmacias relacionado con la satisfacción desde la perspectiva de los pacientes del policlínico Villa María, Villa María del Triunfo, Lima-2023.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Crespo Flores Yhony Heliades teléfono móvil N°924624118 o Rupailla Ventura Sara Gabriela teléfono móvil N° 985430709 o al correo electrónico: 2114gaby@gmail.com

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

| | |
|---|------------------------|
| Nombres y apellidos del participante | Firma o huella digital |
| | |
| Nº de DNI: | |
| | |
| Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp | |
| | |
| Correo electrónico | |
| | |
| Nombre y apellidos del investigador | Firma |
| | |
| Nº de DNI | |
| | |
| Nº teléfono móvil | |
| | |
| Nombre y apellidos del responsable de encuestador | Firma |
| | |
| Nº de DNI | |
| | |
| Nº teléfono | |
| | |
| Datos del testigo para los casos de participantes iletrados | Firma o huella digital |
| Nombre y apellido: | |
| DNI: | |
| Teléfono: | |

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....

Firma del participante

ANEXO D. Carta de presentación de la Universidad María Auxiliadora



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho 22 de noviembre del 2022

CARTA N°214-2022/ EPFYB-UMA

**Dr.
Cesar Pachas Pachas
Policlinico Villa María
Presente. -**

De mi especial consideración:

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

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres, RUPAILLA VENTURA SARA GABRIELA DNI 74809198 y CRESPO FLORES YOHNY HELIADES DNI 10878046, puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: "Evaluación de la calidad de los servicios relacionado con la satisfacción del área de farmacia desde la perspectiva del paciente en el Policlinico Villa María, Enero -2023".

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

Atentamente,



Av. Camo Beño 411, San Juan de Lurigancho
Tel: 369 1211
www.umapera.edu.pe

LGC/jlr

ANEXO E: Carta del policlínico Villa María



Policlínico
VILLA MARÍA
Especialistas al cuidado de tu familia



Asociados Salud
SERVICIO MÉDICO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Juan de Miraflores 27 de enero del 2023

Dr.
Jhonnei Samaniego Joaquin

Presente.

Asunto: Autorización para la realización de su proyecto de investigación

De mi especial consideración:

Mediante la presente, me dirijo a Ud. Para saludarlo cordialmente en nombre del Director Médico del Policlínico Villa María, César Pachas Pachas y del mio propio como administradora del Policlínico para manifestarle lo siguiente:

Se autoriza a los bachilleres: Crespo Flores, Yohny Heliades DNI 10878046 Y Rupaila Ventura, Sara Gabriela DNI 74809198 de la Universidad María Auxiliadora de la facultad de Farmacia y Bioquímica para que realicen sus encuestas a los pacientes atendidos en el Policlínico de Villa María en el área de Farmacia, con la finalidad que obtengan resultados sobre su proyecto de tesis titulado "EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL POLICLINICO VILLA MARIA, MARZO- 2023"

Atentamente,



MC. CESAR AUGUSTO PACHAS PACHAS
CMP 40660 RNE 39680
Director médico

📍 Av. Villa María N° 480, Villa María del Triunfo - Lima
☎ (01) 240 5382 📧 PoliclínicoVillaMaría

ANEXO F: Validación de instrumento por expertos

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

Ficha de validación del cuestionario

| | |
|---|--|
| Título del Proyecto de Tesis: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE FARMACIA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL POLICLINICO VILLA MARIA, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, MARZO 2023. | |
| Tesistas | - Yhony Heilades, Crespo Flores - Sara Gabriela, Rupailla Ventura |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

| PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR | Porcentaje (%) de aprobación | | | | | | |
|---|------------------------------|----|----|----|----|----|-----|
| | < 50 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
| 1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto? | | | | | X | | |
| 2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados? | | | | | X | | |
| 3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario? | | | | | X | | |
| 4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica? | | | | | X | | |
| 5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares? | | | | | X | | |
| 6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptadas a la actualidad y realidad nacional? | | | | | X | | |

II. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?
El evaluador debe describir lo que considere según su expertise.
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?
El evaluador debe describir lo que considere según su expertise.
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?
El evaluador debe describir lo que considere según su expertise.

Fecha: 26 de enero de 2023

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 del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE FARMACIA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL POLICLINICO VILLA MARIA, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, MARZO 2023.

| | |
|-----------------|--|
| Tesistas | - Yhony Heliades, Crespo Flores - Sara Gabriela, Rupailla Ventura |
|-----------------|--|

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

| PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR | Porcentaje (%) de aprobación | | | | | | |
|---|------------------------------|----|----|----|----|----|-----|
| | < 50 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
| 1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto? | | | | | x | | |
| 2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados? | | | | | x | | |
| 3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario? | | | | | x | | |
| 4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica? | | | | | | x | |
| 5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares? | | | | | | x | |
| 6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptadas a la actualidad y realidad nacional? | | | | | x | | |

II. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?

Ninguna Observación

Fecha: 29 de enero de 2023

Validado por: Mg. Rosa Candelaria Ramirez Heredia

Firma:



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica
Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE FARMACIA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE EN EL POLICLINICO VILLA MARIA, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, MARZO 2023.

| | |
|-----------------|---|
| Tesistas | <ul style="list-style-type: none"> - Yhony Heliades, Crespo Flores - Sara Gabriela, Rupaila Ventura |
|-----------------|---|

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

| PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR | Porcentaje (%) de aprobación | | | | | | |
|---|------------------------------|----|----|----|----|----|-----|
| | < 50 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
| 1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto? | | | | | | X | |
| 2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados? | | | | | | X | |
| 3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario? | | | | | | X | |
| 4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica? | | | | | | X | |
| 5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares? | | | | | | X | |
| 6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptadas a la actualidad y realidad nacional? | | | | | | X | |

II. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?

2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?

3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?

Fecha: 01 de febrero de 2023

Validado por: Dr. Victor Humberto Chero Pacheco

Firma: 

ANEXO G: Evidencias de fotografías de campo



Foto 1. Tesista aplicando el cuestionario a paciente del sexo femenino



Foto 2. Tesista aplicando el cuestionario a paciente de sexo femenino



Foto 3. Tesista aplicando el cuestionario a paciente femenino



Foto 4. Tesista aplicando el consentimiento informado a paciente femenino