



UMA
Universidad
María Auxiliadora

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE
SALUD CLAS, CERRO EL PINO EN EL DISTRITO DE LA
VICTORIA LIMA, 2023

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO
FARMACÉUTICO

AUTORES:

Bach. SANCHEZ GALICIO, SARA ELENA

<https://orcid.org/0009-0009-6629-1756>

Bach. MAZA MALDONADO, LILIANA MARILU

<https://orcid.org/0009-0003-7987-3719>

ASESOR:

Mg. ALGUIAR BERNAOLA, LUZ ROCIO

<https://orcid.org/0009-0008-8556-2885>

LIMA – PERÚ

2025

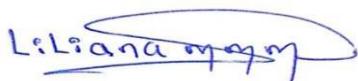
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Maza Maldonado, Liliana Marilu, con DNI **47083307** en mi condición de autor(a) de la tesis presentada para optar el TÍTULO PROFESIONAL de químico farmacéutico de título **“CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD CLAS, CERRO EL PINO EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA LIMA, 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 22% 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, 26, de febrero 2025.



Maza Maldonado, Liliana Marilu
DNI: 47083307



Mg. Alguiar Bernaola, Luz Rocío
DNI: 09578116

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Sanchez Galicio, Sara Elena, con DNI **47548452** en mi condición de autor(a) de la tesis presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de químico farmacéutico de título **“CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD CLAS, CERRO EL PINO EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA LIMA, 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 22% 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, 26, de febrero 2025.



Sanchez Galicio, Sara Elena
DNI: 47548452



Mg. Alguiar Bernaola, Luz Rocío
DNI: 09578116

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	16%
2	0qw.blogspot.com Fuente de Internet	2%
3	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.grafiati.com Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Dedicatoria

Deseo manifestar mi compromiso hacia Dios, el ser Supremo que me ha otorgado la sabiduría y la fortaleza esenciales para lograr los objetivos que me he propuesto a lo largo de mi existencia. Asimismo, a mis progenitores por su constante respaldo, el cual ha sido crucial para alcanzar mis metas en mi carrera profesional.

Sanchez Galicio, Sara

Dedico este estudio a Dios, quien me ha permitido alcanzar este momento y me ha otorgado la salud indispensable para lograr mis metas, todo ello acompañado de Su generosidad infinita. Asimismo, deseo expresar mi gratitud hacia mis padres y hermanos, quienes constituyen mi fundamento sólido y han contribuido significativamente a la formación de mi identidad al impartirme valores, principios y determinación. Su apoyo incondicional ha desempeñado un papel crucial en la consecución de uno de mis objetivos.

Maza Maldonado Liliana Marilú

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por su constante guía y protección a lo largo de nuestra trayectoria. Igualmente, nuestra gratitud a la Universidad María Auxiliadora por brindarnos la oportunidad de formarnos en sus instalaciones.

Nuestro reconocimiento de manera especial a la asesora Mg. Alguiar Bernaola, Luz Rocío, quien generosamente compartió sus conocimientos. Sin su valiosa ayuda y la información proporcionada, la realización de esta investigación habría sido extremadamente desafiante.

También resalto la colaboración incansable de todos los profesores que respaldaron este proceso, mi más sincero agradecimiento a cada individuo que contribuyó a este proyecto, ya que su colaboración ha sido fundamental para el exitoso cierre de este camino.

	INDICE	GENERAL
Dedicatoria.....		ii
Agradecimiento.....		iii
ÍNDICE DE ANEXOS		vii
Resumen.....		viii
ABSTRACT.....		ix
I. INTRODUCCIÓN.....		1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....		11
II.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		11
II.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....		11
II.3 VARIABLE DE LA INVESTIGACION		12
II.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN		12
II.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS		13
II.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS.....		13
II.7 ASPECTOS ÉTICOS.....		13
III. RESULTADOS		15
IV. DISCUSIONES.....		30
IV.1. Discusión de resultados		30
IV.2. Conclusiones		33
IV.3. Recomendaciones.....		33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		35
ANEXOS		40

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Datos demográficos	15
Tabla 2. Dimensión: Horario de atención	16
Tabla 3. Dimensión: Atención del usuario	17
Tabla 4. Dimensión: Local tangible.....	18
Tabla 5. Calidad de atención farmacéutica	19
Tabla 6. Dimensión: Tiempo de atención.....	20
Tabla 7. Dimensión: Dispensación	21
Tabla 8. Dimensión: Atención empática	22
Tabla 9. Satisfacción del usuario	23
Tabla 10. Pruebas de normalidad.....	24
Tabla 11. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	25
Tabla 12. Prueba de correlación de Spearman entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario	26
Tabla 13. Prueba de correlación de Spearman entre el horario de atención y la satisfacción del usuario	27
Tabla 14. Prueba de correlación de Spearman entre la atención del usuario y la satisfacción del usuario	28
Tabla 15. Prueba de correlación de Spearman entre el local tangible y la satisfacción del usuario.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de atención farmacéutica.....	21
Figura 2. Satisfacción del usuario.....	235

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Instrumentos de recolección de datos	40
ANEXO B. Operacionalización de las variables	43
ANEXO C. Carta de presentación del Decano de la Facultad	45
ANEXO D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis	46
ANEXO E. Consentimiento informado	47
ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios.....	50
ANEXO G. Evidencias de campo	53

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud (CLAS) Cerro El Pino en el distrito de La Victoria- Lima, entre los meses de agosto a octubre del 2023.

Materiales y Métodos: fue cuantitativo, no experimental y transversal; se empleó 312 usuarios. Se procedió al análisis de los datos mediante estadísticas descriptivas e inferenciales.

Resultados: El género femenino fue el que predominó con 63,1%, el 45,8% evidenció estudios de nivel secundario. Todos los resultados fueron altamente significativos, entre ellos se destaca la relación entre el horario de atención y la satisfacción del usuario, positiva moderada ($r= 0,568$; $p=0.000<0.05$); atención del usuario y la satisfacción del usuario, positiva moderada ($r= 0,484$; $p=0.000<0.05$); local tangible y la satisfacción del usuario, positiva moderada ($r= 0,621$; $p=0.000<0.05$).

Conclusiones: la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de La Victoria - Lima, entre los meses de agosto a octubre – 2023, fue significativa, positiva moderada ($r= 0,609$; $p=0.000<0.05$).

Palabras claves: Calidad, atención farmacéutica, satisfacción, usuarios
(DeCS/MeSH)

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of pharmaceutical care and user satisfaction at the CLAS Cerro El Pino Health Post in the La Victoria-Lima district, between the months of August to October 2023.

Materials and Methods: it was quantitative, non-experimental and transversal; 312 users were employed. The data was analyzed using descriptive and inferential statistics.

Results: The female gender was the one that predominated with 63.1%, 45.8% evidenced secondary level studies. All the results were highly significant, among them the relationship between opening hours and user satisfaction stands out, moderately positive ($r= 0.568$; $p=0.000<0.05$); user attention and user satisfaction, moderate positive ($r= 0.484$; $p=0.000<0.05$); tangible premises and user satisfaction, moderately positive ($r= 0.621$; $p=0.000<0.05$).

Conclusions: the relationship between the quality of pharmaceutical care and user satisfaction at the CLAS Cerro El Pino Health Post in the district of La Victoria - Lima, between the months of August to October - 2023, was significant, moderately positive ($r= 0.609$; $p=0.000<0.05$).

Keywords: Quality, pharmaceutical care, satisfaction, users (*DeCS/MeSH*)

I. INTRODUCCIÓN

La relación entre los dispensadores de medicamentos y pacientes se ha convertido en el tema de preocupación para muchos profesionales de la salud (1). Establecer un vínculo sólido entre los pacientes y sus médicos ha sido siempre fundamental para garantizar una atención de calidad; además, se ha considerado frecuentemente que este vínculo puede tener un impacto en los resultados de salud del paciente (2).

En los últimos veinte años, la función del farmacéutico ha experimentado una transformación. Su papel ha evolucionado desde la tarea tradicional de entregar los medicamentos hasta asumir responsabilidades más extensas en el ámbito de la atención farmacéutica (3). Con el fin de garantizar la implementación de las Buenas Prácticas Farmacéuticas bajo las nuevas directrices asociadas a la atención farmacéutica, se debe enfatizar en la calidad brindada al paciente midiendo los índices de aceptabilidad como el grado de satisfacción, aunque la evaluación de la calidad de la atención esta mediado por factores físicos como el ambiente de atención, los tiempos de espera, limpieza del establecimiento, etc.; no obstante, los factores emocionales como el trato al paciente, o el estado. Hoy en día, la evaluación de la calidad se puede abordar desde tres perspectivas, que incluyen la estructura, el proceso y el resultado de los servicios proporcionados emocional del mismo influyen directamente en el grado de satisfacción (4).

Ha sido instaurado y acordado que la contentura abarca una apreciación cognitiva y una respuesta emotiva frente a la configuración, el desarrollo y el desenlace de los servicios (5). La satisfacción ha sido un marcador clave de la calidad de los servicios de atención médica y ha sido un predictor significativo para mantener una relación con el proveedor de atención médica y adherirse a un régimen de medicación (6).

Reportes existentes como en las instalación de farmacia de un hospital de referencia en Karawang en Indonesia todavía tiene problemas sobre la insatisfacción de los pacientes, especialmente los pacientes ambulatorios para el servicio farmacéutico, estas inconformidades están relacionadas con la duración del tiempo de espera al momento de recibir el medicamento, lo cual excede el

estándar mínimo de servicio de entre 30 a 60 minutos, principalmente durante las horas pico entre las 10.00 y las 14.00 horas, es decir, la duración del tiempo de espera del medicamento terminado fue de 1 hora y 40 minutos y para la medicación de brebaje fue de 1 hora y 38 minutos condiciones reportadas en el año 2017 (6) (7).

Es complicado para los pacientes determinar y priorizar sus expectativas, y para la administración de los centros de salud incorporar estas expectativas en el conjunto de servicios (7). La técnica de implementación de la función de calidad ha estado al alcance para brindar a los hospitales una mejor comprensión de las expectativas de los clientes y convertir estas expectativas en especificaciones de servicio adecuadas y llevar a cabo la evaluación de procesos existentes (5). Por lo tanto, la evaluación de la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia es un componente esencial de los servicios de salud a través de estudios apropiados ha sido relevante. Esto resultaría provechoso para reconocer sectores particulares del servicio que necesitan mejoras en la entrega de servicios farmacéuticos de alta calidad en términos generales, y también para fomentar modificaciones positivas en los servicios farmacéuticos actuales.

El planteamiento del problema se centra en examinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS) Cerro El Pino, ubicado En el distrito de La Victoria, Lima, durante el periodo comprendido entre agosto y octubre de 2023. Para entender mejor esta relación, es necesario explorar cómo factores específicos, tales como el horario de atención, la calidad de la atención al usuario y las características tangibles del local, pueden influir en la satisfacción de los usuarios de este centro de salud. Este análisis busca proporcionar una comprensión detallada de los aspectos de la atención farmacéutica que impactan directamente en la percepción y satisfacción del usuario, contribuyendo con información valiosa para la optimización de los servicios de salud en este contexto específico

Como marco teórico de referencia, exponemos que la calidad de la atención farmacéutica se fundamenta en prestar un adecuado servicio farmacéutico orientado a la provisión responsable de la farmacoterapia con el propósito de

alcanzar unos resultados concretos que mejoren la calidad de vida de los pacientes. La Atención Farmacéutica implica un proceso a través del cual un farmacéutico coopera con un paciente y otros profesionales mediante el diseño, ejecución y monitorización de un plan terapéutico que producirá resultados terapéuticos específicos para el paciente proporcionando beneficios directos en el paciente. La calidad de la atención farmacéutica se enfoca en ofrecer servicios centrados en el paciente, abarcando educación, promoción de la salud, prevención de problemas con medicamentos y colaboración interprofesional, con el fin de optimizar el uso seguro y efectivo de los medicamentos y mejorar los resultados en la salud del paciente (8).

La satisfacción del paciente y la vivencia durante la atención al paciente constituyen las principales prioridades de las instituciones de salud. Un ámbito de calidad significativo que es utilizado para evaluar la ejecución hospitalaria se traduce en la vivencia durante la atención al paciente. Al evaluar la complacencia de los pacientes, los prestadores de servicios de salud pueden adquirir datos acerca de diversos aspectos de los servicios de atención médica, incluyendo la eficacia de su atención y el grado de empatía que demuestran.

La satisfacción de los pacientes es el grado de contento que experimentan los clientes después de utilizar un servicio, según algunos académicos, a pesar de que no hay un acuerdo unánime entre los literatos sobre cómo describir el concepto de satisfacción de los pacientes en la atención sanitaria (8).

El análisis de la satisfacción de los pacientes ayuda a los administradores de atención médica a determinar la calidad de la atención brindada e identificar áreas de mejora (9). La satisfacción de los pacientes es la reacción de quien recibe atención médica ante aspectos destacados de los contextos, procesos y resultados de su experiencia de servicio (10) (11).

La satisfacción de los pacientes es una emoción, un sentimiento y una cuestión de percepción. Se origina de la evaluación que los pacientes hacen de su experiencia en los servicios hospitalarios; implica preferencias y aversiones que son internas y externas a los pacientes (12). La satisfacción de los pacientes está vinculada con el grado en que se satisfacen las necesidades generales de atención médica y las

necesidades específicas de su condición. Analizar en qué medida los pacientes están complacidos con los servicios de salud tiene relevancia clínica, dado que los pacientes contentos son más propensos a adherirse al tratamiento, tomar un papel activo en su atención, continuar usando los servicios de atención de farmacia y permanecer dentro de un proveedor de salud y mantenerse con un sistema específico (13). El servicio de farmacia es un componente esencial del sistema de atención de salud que contribuye directamente a mejorar la salud pública y los resultados positivos de salud (14).

La disponibilidad del servicio de farmacia y los pacientes satisfechos son fundamentales para incrementar la calidad del servicio de farmacia prestado. La implicación de los farmacéuticos en la atención al paciente mediante los servicios de farmacia elevó el grado de satisfacción del paciente en todos los aspectos vinculados con profesional de salud y la atención prestada. Al ser un miembro importante del equipo de atención médica, la principal responsabilidad del farmacéutico es brindar buenos servicios a los pacientes (15).

Numerosos elementos inciden en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia, entre ellos; variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil y raza), tiempo de espera, estado de salud y expectativas del paciente, ubicación de la farmacia, disponibilidad de medicamentos y costo (16).

Por lo tanto, la satisfacción se ha clasificado como relevante de resultados humanistas en el ámbito del servicio de farmacia. El nuevo papel del farmacéutico ha evolucionado desde la actividad tradicional de dispensar medicamentos a responsabilidades más amplias del servicio de farmacia, pero el servicio de farmacia requiere una relación mucho más íntima e intensiva entre el farmacéutico y el paciente que la simple dispensación de farmacia (17).

La satisfacción del paciente se percibe como un objetivo a lograr por los servicios de salud y, por lo tanto, debe ser investigada para implementar mejoras en el sistema de salud. La conexión del paciente y el farmacéutico tiene una gran relevancia para mejorar la salud del paciente. Los pacientes que se encuentran complacidos con los servicios farmacéuticos tienen una mayor probabilidad de seguir correctamente la administración de sus medicamentos y menos probabilidades de cambiar de un servicio de atención médica a otro. Los datos de

satisfacción juegan un papel crucial en la estrategia que utilizan los proveedores de atención sanitaria para prestar servicios a los pacientes (18).

Además, la evaluación de la satisfacción del paciente desempeña un papel cada vez más crucial en el establecimiento de una relación basada en la confianza entre los pacientes y los proveedores de atención médica. También se considera un indicador consolidado de la calidad de la atención. Por lo tanto, resulta de suma importancia llevar a cabo una investigación sobre este tema, que sirva como punto de referencia para identificar lo que se ha realizado hasta el momento, lo que está previsto hacer y para abordar de manera más efectiva los obstáculos que puedan surgir en la prestación de un servicio farmacéutico de calidad. Este estudio será valioso para que los planificadores de programas, los administradores de atención médica, los gestores hospitalarios, los responsables de farmacias y los investigadores comprendan la magnitud de los desafíos en el entorno hospitalario. Además, facilitará la planificación de diversas estrategias destinadas a mejorar la satisfacción del paciente, contribuyendo así a la mejora general de la calidad de la atención médica proporcionada. Los resultados también pueden servir como datos de referencia para investigaciones posteriores en esta área (17) (18).

A pesar de que la mayoría de los farmacéuticos hospitalarios se centran en tareas convencionales como la dispensación de medicamentos y la administración del inventario de fármacos, estas prácticas tradicionales impactan en la satisfacción del paciente y en el papel que los farmacéuticos podrían desempeñar para mejorar la salud de los pacientes. En el caso de Perú, la calidad del servicio prestado por las farmacias hospitalarias fue percibida como alta (51,5%) y media (51,3%) por los pacientes (18). En un estudio realizado en el Hospital II-E Banda de Chiclayo en 2020, la calidad de la atención en el servicio de farmacia fue calificada como regular por el 53% de los pacientes. Un estudio realizado en el Hospital Reátegui Delgado Piura en 2018 encontró que los pacientes calificaron la confiabilidad con un 94%, la capacidad de respuesta con un 75.79%, la seguridad con un 82.63% y la satisfacción con un 71.05% (19). Otro estudio realizado en la Botica Sofía de Imperial -Cañete la excelencia en la prestación farmacéutica y la satisfacción del eran elevadas (20).

Fauziah E, et al (2019) (Indonesia). Desarrollaron una investigación con el objetivo analizar el efecto de la calidad del servicio de farmacia con base en 5 dimensiones como tangible, confiable, receptivo, empático y que garantiza mediante el método ServQual, en pacientes ambulatorios. La disparidad en la discrepancia entre la percepción y las expectativas se fundamentó en la escala de prioridades destinada a mejorar el concepto de Despliegue de la Función de Calidad. Los resultados indicaron que los servicios prestados no alcanzaron las expectativas, según los atributos de ServQual, ya que cada atributo mostró un resultado negativo. La brecha más significativa se observó en el atributo de velocidad y precisión del personal de farmacia en el servicio, registrando un valor de -1,3. Se identificaron 10 atributos en la House of Quality, y se sugirió que la capacitación en satisfacción del cliente fuera la principal área de enfoque para las mejoras. Los resultados del análisis de ruta, realizado con 100 muestras, revelaron que la confiabilidad y la capacidad de respuesta de las subvariables tuvieron un impacto del 59,8% en la satisfacción de los pacientes ambulatorios (21).

Suleman F, et al (2020) (Sudáfrica). Desarrollaron una investigación con el objetivo de examinar el grado de satisfacción del usuario con las atenciones farmacéuticas entre establecimientos de correspondencia y locales. La investigación se llevó a cabo en el municipio de Thekwini, provincia de KwaZulu-Natal, Sudáfrica, durante julio y agosto de 2014. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo transversal a través de una encuesta telefónica aleatoria. Se seleccionaron números de teléfono fijo de manera aleatoria hasta alcanzar un tamaño de muestra de 250 participantes de farmacias comunitarias y 125 de farmacias postales. Se realizaron 905 llamadas telefónicas en total para obtener un marco muestral de 375 encuestados (41.44%), compuesto por 250 participantes de farmacias comunitarias y 125 de farmacias postales. Después de ajustar la satisfacción general al eliminar la satisfacción financiera, no se observaron diferencias significativas entre la satisfacción en ambos grupos ($p = 0.471$). Los participantes de las farmacias postales indicaron un nivel superior de satisfacción financiera ($p = 0.001$). A pesar de que la complacencia de los usuarios con los servicios farmacéuticos proporcionados en farmacias comunitarias y postales no mostró diferencias significativas, se notó que las

farmacias comunitarias manejan de manera más efectiva las preocupaciones específicas de los pacientes (22).

Nour A, et al. (2019) (Escocia). Desarrollaron una investigación con el objetivo de realizar una revisión del alcance del uso de indicadores de calidad para la práctica de la farmacia comunitaria. Se llevaron a cabo búsquedas exhaustivas en bases de datos electrónicas, específicamente EMBASE y PubMed, con el objetivo de identificar artículos publicados en el periodo comprendido entre enero de 2008 y abril de 2018. Todos los diseños de estudio se consideraron elegibles para su inclusión en este análisis. Se efectuó una selección independiente y duplicada de los resultados obtenidos en la búsqueda, y la extracción de datos correspondiente fue realizada por un revisor especializado. De los 988 registros identificados en la base de datos, se incluyeron 15 artículos en la revisión. Estos estudios abarcaron 12 países distribuidos en seis continentes. En cuanto al contenido de los estudios, once de ellos abordaron el desarrollo de indicadores de calidad, de los cuales ocho evaluaron las propiedades psicométricas de los indicadores creados. Además, cuatro estudios examinaron el impacto de estos indicadores en la práctica, todos ellos informando mejoras en algunos aspectos de la calidad, principalmente asociados a indicadores de estructura en lugar de aquellos vinculados a procesos y resultados. A pesar del creciente énfasis en fomentar la mejora de los servicios en farmacias comunitarias, la evidencia sobre el efecto de los indicadores en la mejora de la calidad sigue siendo limitada. Se destaca la necesidad de contar con indicadores medibles que aborden tanto los procesos como los resultados. Además, se sugiere que el desarrollo futuro de indicadores de calidad se beneficie de un enfoque integral que involucre a diversas partes interesadas (23).

Hussien K, et al. (2021) (Etiopía). Evaluaron el grado de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia ambulatoria en los hospitales públicos de la ciudad de Dessie, South Wollo. Se llevó a cabo una encuesta transversal que involucró a 414 pacientes mayores de 18 años que utilizaban los servicios de farmacia ambulatoria en hospitales públicos de la ciudad de Dessie. De la muestra total de pacientes, 246 (59,4%) expresaron satisfacción con los servicios de la farmacia ambulatoria. Entre los hallazgos, se observó que la comodidad en la zona de espera (AOR=1,87; IC 95%, (1,13, 4,18)), la frecuencia de visita

(AOR=2,4; IC del 95%, (1,19, 4,80)) y el estado de pago (AOR=2,90; IC del 95%, (1,21, 6,95)) estaban positivamente asociados con la satisfacción del paciente (24).

Ayala C (2020) (Lima). Desarrolló un estudio para investigar la posible relación entre la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el año 2020. Esta investigación adoptó un enfoque no experimental y de tipo correlacional, utilizando una encuesta compuesta por 38 preguntas como herramienta de recolección de datos. Los resultados obtenidos revelaron una correlación estadísticamente significativa de 0.599 entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que sugiere que una atención de mayor calidad se asocia positivamente con una mayor satisfacción por parte de los usuarios atendidos en dicha farmacia (25).

Córdova V, et al. (2021) (Lima). Desarrollaron una investigación con el objetivo principal de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de Boticas Mifarma SAC, distrito San Juan de Miraflores, Mayo – junio 2021. Se realizó un estudio descriptivo, no experimental y observacional, con un diseño transversal, con una muestra de 200 pacientes, donde se aplicó el instrumento de recolección de datos, modelo SERVQUAL en base a la variable satisfacción. Resultados: De acuerdo con la dimensión de horario de atención el 75,6% de los pacientes están satisfechos, en comparación con la dimensión de tangibilidad esto presenta el 70,8%, siendo esta dimensión la de menor porcentaje en relación con las demás dimensiones. Por otro lado, la dimensión de tiempo de atención tiene 77,4%, siendo la segunda dimensión con mayor satisfacción, según la dimensión Trato recibido por el personal el 75,8% de los pacientes están satisfechos, según la dimensión de capacidad de respuesta el 72,8% de los pacientes están satisfechos. Dando como resultado final que el 75,6% de los pacientes están satisfechos con las 5 dimensiones. Conclusión: Se identificó que el 81,0% de los pacientes están satisfechos con el servicio de farmacia, la dimensión de la orientación al usuario fue la que presentó mayor nivel de satisfacción con un 81,0%, es decir la actitud del químico farmacéutico hacia el paciente es buena (26).

Huamán C, et al. (2021), en (Lima). Llevaron a cabo una investigación para evaluar la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Sofía Imperial-Cañete durante junio de 2021. Se encuestaron 269 clientes, utilizando cuestionarios específicos. Los resultados mostraron que la mayoría de los clientes (72.5%) percibieron una calidad de atención favorable, pero la satisfacción del cliente fue baja (85.5%). Aunque las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta obtuvieron resultados favorables, la dimensión humanística, tecnológica-científica y entorno reflejaron insatisfacción, especialmente debido a la falta de implementación de nuevas tecnologías (27).

Alcántara G, et al. (2023) (Lima). Determinaron la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. Se determinó que la correlación entre la calidad de la atención con el grado de satisfacción en los usuarios es moderada en función a lo determinado por el Rho de Spearman = + 0.786, en el cual se obtuvo p valor igual a 0.000 en todos los casos. Donde resalta el hecho de tener el valor más alto en relación con el Rho de Spearman igual a 0.838** entre las dimensiones empatía y capacidad de respuesta. Se comprobó que existe una relación moderada entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, siempre que se lleve a cabo de manera correcta las dimensiones investigadas en el presente estudio (28).

Fernández M, et al. (2023) (Lima). Desarrollaron una investigación con el objetivo de establecer una relación entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz _ octubre, 2022. Se optó por un enfoque de investigación de naturaleza cualitativa y correlacional, con una población total de 418 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 200 usuarios de ambos géneros. Las variables objeto de estudio fueron la Calidad de Servicio de Farmacia y la Satisfacción del Usuario. Se implementó una metodología de encuesta junto con un instrumento específico, en este caso, un cuestionario estructurado. Se llevó a cabo un riguroso plan metodológico para la recolección de datos, seguido de un procesamiento y análisis estadístico utilizando herramientas como Excel y SPSS versión 25. Todos

los procedimientos llevados a cabo se adhirieron a los aspectos éticos pertinentes en la investigación. Se ha establecido la relación que existe entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz - octubre, 2022, porque la prueba de correlación de Spearman = 0,672 (**p=0,000), se concluyó que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las variables (29).

La justificación en el contexto teórico se argumenta que los resultados obtenidos en este estudio es una fuente valiosa para investigaciones posteriores. Asimismo, se subraya la importancia de considerar la calidad de atención farmacéutica y su impacto en la satisfacción del paciente para mejorar los servicios de salud pública. Desde una perspectiva práctica, se pretende entender la calidad de atención y satisfacción de los pacientes para identificar áreas de mejora y sensibilizar sobre los derechos de los pacientes. Se sugiere la implementación de capacitaciones enfocadas en la atención farmacéutica. La justificación social de esta tesis radica en la necesidad de mejorar la calidad de atención farmacéutica en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino, contribuyendo a incrementar la satisfacción de los usuarios y, con ello, fortalecer el bienestar y la confianza de la comunidad en los servicios de salud del distrito de La Victoria, Lima. En términos metodológicos, se espera que los procedimientos e instrumentos utilizados en esta investigación sean válidos y confiables, lo que permita su aplicación como base para futuros proyectos de investigación.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de La Victoria- Lima, entre los meses de agosto a octubre del 2023.

Y como hipótesis indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino, ubicado en el distrito de La Victoria, Lima, durante el periodo de agosto a octubre de 2023.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

II.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque: fue cuantitativo, ya que la investigación se fundamentó en la aplicación de métodos estadísticos y la recopilación de datos en formato numérico (30).

Diseño: No experimental, nivel correlacional, debido a que aborda la variable sin realizar intervención alguna y recolecta información de la relación de las variables en estudio (31).

Corte: Es transversal por que la recolección de datos se realizó en un tiempo definido (32).

II.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población estuvo conformada por 1650 pacientes que fueron atendidos en el Puesto de Salud CLAS el Pino en el distrito de la Victoria del departamento de Lima durante los meses de agosto a octubre del 2023.

La muestra fue seleccionada mediante la fórmula para población finitas y también se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia siguiendo los criterios de inclusión y exclusión:

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

Donde: n: tamaño de la muestra N: muestra obtenida de la población (1650) P: porcentaje de probabilidad (0.5) Z: criterio de seguridad en porcentaje 1,96 (95%) E: porcentaje máximo por un error del 5%. 0.05 Q = Probabilidad no factible para realizar la investigación (q=0.5).

El tamaño de muestra calculada fue de 312 personas.

Criterios de inclusión:

- El participante debe haber recibido una atención entre las 24 horas de la encuesta.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Usuarios acompañantes de los pacientes.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.

II.3 VARIABLE DE LA INVESTIGACION

La presente investigación tiene dos variables, la primera es la calidad de atención brindada, y la segunda es la satisfacción, ambas variables son de tipo categóricas.

VARIABLE 1: Calidad de atención farmacéutica

Definición conceptual: Es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico para mejorar la calidad de vida del paciente (33).

Definición operacional: Mediante los indicadores convertidos en un cuestionario estructurado con alternativas múltiples, fue medida la variable.

VARIABLE 2: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: La satisfacción del usuario se estima a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas, estos conceptos surgen de la Teoría de la elección del consumidor (34).

Definición operacional: Se evaluó mediante una encuesta de opciones políticas, en la cual se verificó el grado de satisfacción o insatisfacción manifestado por el usuario.

II.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Técnica de recolección de datos:

La técnica utilizada durante la recolección de datos fue la encuesta, la cual fue previamente validada mediante el juicio de expertos , también se aplicó plan piloto

donde se realizó el entrenamiento , tamaño de muestra y población seleccionada y así evitar todo tipo de sesgos (35)

Se emplearon dos instrumentos, así como el cuestionario, siendo el primero de tipo likert para evaluar la calidad de servicio el cual contiene tres dimensiones: horario de atención, atención del usuario y local tangible. De igual manera en el segundo instrumento de tipo Likert para evaluar la satisfacción del usuario el cual contiene tres dimensiones: tiempo de atención, dispensación y atención empática.

II.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A) Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para el desarrollo de trabajo de campo se solicitó la carta de presentación emitida por las autoridades de la Universidad María Auxiliadora, donde se detalló la ubicación del establecimiento de salud, y el nombre del personal encargado del área donde se desarrolló la investigación.

B) Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de datos se realizó entre los meses de agosto a octubre del presente año, donde se solicitó a los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión firmen el consentimiento informado dando su conformidad en la participación de la investigación, posteriormente se le proporcionó las indicaciones adecuadas para el llenado de los dos cuestionarios.

II.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

El estudio fue correlacional, se realizó el traslado de la información física a un base de datos usando el programa Microsoft Excel, una vez terminada de completar la base de datos se realizó el análisis de datos mediante el conteo total y el conteo parcial representado mediante categorías de los cuales fueron de utilidad para representar los hallazgos más relevantes, así mismo se realizó la evaluación descriptiva e inferencial mediante el estadístico Rho de spearman (36).

II.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se tomó en cuenta los 4 aspectos éticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia para proteger la integridad de los participantes en este estudio.

Autonomía: Es la asunción del derecho de los sujetos a tomar decisiones basadas en sus propios valores y creencias sobre cualquier intervención que se lleve a cabo sobre ellos. La concreción más evidente de este principio es la figura del consentimiento informado, necesario para cualquier intervención.

No maleficencia: Se trata del principio básico de todo sistema moral, es la prohibición de producir, intencionada o imprudentemente, daño a otros, con un mayor nivel de exigencia que el de la obligación a proporcionar un bien

Beneficencia: Se trata del núcleo constitutivo de la práctica médica, es la consecución de un beneficio para los participantes del estudio.

Justicia: Consiste en brindar un trato de igualdad en derechos a todos los participantes del estudio, manejándolos con criterios de eficiencia y equidad (37).

II. RESULTADOS

Tabla 1. Datos demográficos

	N	%
Condición del encuestado		
Usuario (a)	272	87,2
Acompañante	40	12,8
Edad del encuestado		
18 - 25 años	42	13,5
26 - 35 años	121	38,8
36 - 45 años	75	24,0
46 - 55 años	36	11,5
56 a 65 años	22	7,1
66 a 75 años	16	5,1
Género		
Masculino	115	36,9
Femenino	197	63,1
Nivel de Educativo		
Analfabeto (a)	5	1,6
Primaria	74	23,7
Secundaria	143	45,8
Técnico	87	27,9
Universitario	3	1,0
Persona que le atendió en la farmacia		
Químico farmacéutico(a)	136	43,6
Técnico en Farmacia	176	56,4
Total	312	100,0

En la tabla 1, se obtuvo que el 87,2% eran usuarios en su condición de encuestado, además el 38,8% presentó la edad de 26 a 35 años, de igual manera el 63,1% correspondió al sexo femenino. De los cuales el 45,8% tuvo estudios de nivel secundario, siendo el 56,4% técnico en farmacia los cuales atendieron a los usuarios.

Tabla 2. Dimensión: Horario de atención

1. ¿Cree Ud. que el horario de atención de la farmacia es aceptable?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	1,0
	A veces	21	6,7
	Siempre	288	92,3
2. ¿Observó Ud. que existe personal adecuado en los turnos de mañana o tarde?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	,6
	A veces	28	9,0
	Siempre	282	90,4
3. ¿Ud. cree que deben atender las 24 horas en el servicio de farmacia?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	69	22,1
	A veces	83	26,6
	Siempre	160	51,3
Total		312	100,0

Respecto con la tabla 2, el 92,3% menciona que la franja horaria de servicio de la farmacia siempre resulta adecuada, el 90,4% expresa que siempre hay personal apropiado durante los turnos, el 51,3% considera que siempre debería estar disponible las 24 horas el servicio de farmacia.

Tabla 3. Dimensión: Atención del usuario

4. ¿Percibe Ud. que la farmacia cuenta con medicamentos suficientes para la atención del usuario?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	1,3
	A veces	105	33,7
	Siempre	203	65,1
5. ¿Está de acuerdo con la información que da el dispensador?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	,3
	A veces	42	13,5
	Siempre	269	86,2
6. ¿Está Ud. de acuerdo con la atención en el área Caja/farmacia?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	,6
	A veces	73	23,4
	Siempre	237	76,0
7. ¿El dispensador(a) aclaró las preguntas que Ud. hizo?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	1,0
	A veces	37	11,9
	Siempre	272	87,2
Total		312	100,0

Respecto con la tabla 3, el 65,1% califica que la farmacia siempre dispone de una cantidad adecuada de medicamentos para atender debidamente, el 86,2% menciona que siempre está de acuerdo con la información que proporciona el dispensador, el 76,0% siempre muestra conformidad con el servicio en la zona de caja/farmacia, el 87,2% menciona que el dispensador(a) siempre aclaró las preguntas del paciente.

Tabla 4. Dimensión: Local tangible

8. ¿Ud. observó que los carteles, flechas o letreros en la farmacia están adecuadamente colocados?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	1,0
	A veces	63	20,2
	Siempre	246	78,8
9. ¿Ud. observó que el local de la farmacia se encuentra limpio?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	,6
	A veces	44	14,1
	Siempre	266	85,3
10. ¿Ud. comprobó que la farmacia cuenta con bancas y sillas?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	20	6,4
	A veces	73	23,4
	Siempre	219	70,2
11. ¿Percibió Ud. que la farmacia cuenta con medicamentos según la receta médica?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	1,0
	A veces	97	31,1
	Siempre	212	67,9
Total		312	100,0

Respecto con la tabla 4, el 78,8% menciona que los carteles, flechas o letreros en la farmacia siempre están correctamente ubicados, el 85,3% expresa que el local siempre se encuentra limpio, el 70,2% menciona que el establecimiento siempre cuenta con bancos y sillas, el 67,9 puntualiza que el establecimiento siempre dispone de los medicamentos prescritos.

Tabla 5. Calidad de atención farmacéutica

	N	%
Bajo	2	1%
Medio	28	9%
Alto	282	90%
Total	312	100%

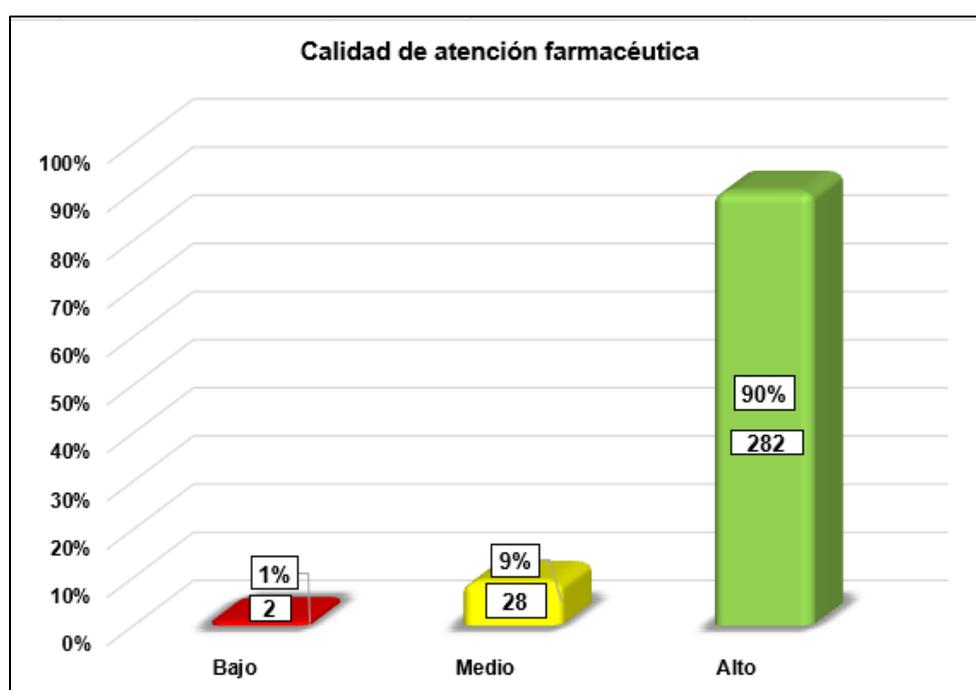


Figura 1. Calidad de atención farmacéutica

Respecto con la tabla 5 y figura 1, el grado de calidad de atención farmacéutica que los usuarios tuvieron en el puesto de salud Clas Cerro el Pino en el distrito de la Victoria, fue del 90% de tipo alto, seguido de un 9% medio y un mínimo 1% de tipo bajo.

Tabla 6. Dimensión: Tiempo de atención

1. ¿Ud. forma cola para su atención en la farmacia?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	160	51,3
	A veces	96	30,8
	Siempre	56	17,9
2. ¿Está Ud. de acuerdo que la atención es por orden de llegada?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	1,0
	A veces	41	13,1
	Siempre	268	85,9
3. ¿Cree Ud. que a veces hay largas colas para adquirir los medicamentos?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	111	35,6
	A veces	136	43,6
	Siempre	65	20,8
	Total	312	100,0

Respecto con la tabla 6, el 51,3% menciona que nunca espera en fila para su atención, por otro lado el 85,9% expresa que la atención siempre sigue el orden de llegada, el 43,6% señala que a veces se forman largas filas para obtener los medicamentos.

Tabla 7. Dimensión: Dispensación

4. ¿El dispensador informa claramente sobre el uso del medicamento?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	,6
	A veces	111	35,6
	Siempre	199	63,8
5. ¿El farmacéutico respeta los puntos de vista y opiniones tuyas?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	,3
	A veces	25	8,0
	Siempre	286	91,7
6. ¿Observa Ud. que el personal de farmacia trata con amabilidad y respeto a los usuarios?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	,3
	A veces	12	3,8
	Siempre	299	95,8
7. ¿El trato del farmacéutico es amable y comprensivo?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	,3
	A veces	10	3,2
	Siempre	301	96,5
Total		312	100,0

Respecto con la tabla 7, el 63,8% expresa que el empleado siempre proporciona información clara, el 91,7% menciona que el profesional siempre muestra respeto hacia sus puntos de vista y opiniones, el 95,8% manifiesta que el profesional siempre trata de buena manera a los usuarios, el 96,5% indica que el trato del profesional siempre es el adecuado y comprensivo.

Tabla 8. Dimensión: Atención empática

8. ¿El farmacéutico (a) resuelve problemas del paciente como si fueran los suyos?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	,6
	A veces	80	25,6
	Siempre	230	73,7
9. ¿El trato del farmacéutico (a) siempre es con amabilidad y paciencia?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	1,0
	A veces	27	8,7
	Siempre	282	90,4
10. ¿El dispensador le atiende con respeto amablemente?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	,6
	A veces	5	1,6
	Siempre	305	97,8
	Total	312	100,0

Respecto con la tabla 8, el 73,7% expresa que el profesional siempre aborda problemas con empatía, el 90,4% manifiesta que el trato del profesional siempre es con amabilidad y paciencia; el 97,8% indica que el dispensador siempre atiende con respeto amablemente.

Tabla 9. Satisfacción del usuario

	N	%
Bajo	2	1%
Medio	25	8%
Alto	285	91%
Total	312	100%

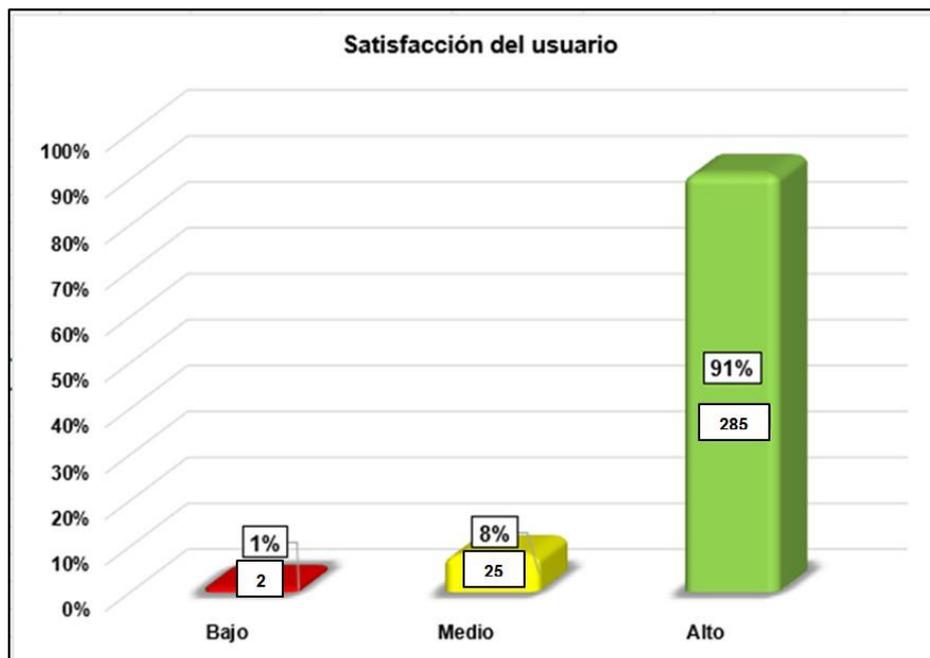


Figura 2. Satisfacción del usuario

Respecto con la tabla 9 y figura 2, el grado de satisfacción que los usuarios tuvieron en el puesto de salud Clas Cerro el Pino en el distrito de la Victoria, fue 91% alto, seguido de un 8% medio y un mínimo 1% bajo.

Prueba de Normalidad:

Este estudio contempló una muestra de 312 usuarios, considerándose la prueba estadística apropiada como Kolmogorov-Smirnov al tratarse de muestras superiores a 50.

Tabla 10. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención farmacéutica	0,158	312	0,000
Satisfacción del usuario	0,184	312	0,000

Interpretación: la normalidad se presenta como 0,000 ($p < 0,05$), lo que evidencia que las distribuciones de los datos no exhiben normalidad en ambas variables.

Las conclusiones siguientes sugieren la aplicación de estadísticas no paramétricas para variables cuantitativas no normales, siendo el empleado para este estudio Rho de Spearman.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman (r):

Para determinar la correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario, se empleó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, conforme a la metodología propuesta por Martínez y Campos (2015).

Tabla 11. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Contrastación de hipótesis general

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de La Victoria- Lima, entre los meses de agosto a octubre del 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de La Victoria- Lima, entre los meses de agosto a octubre del 2023.

Tabla 12. Prueba de correlación de Spearman entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario

		Calidad de atención farmacéutica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención farmacéutica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	312
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,609**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	312

La tabla 12 muestra un valor de significancia menor al 0.05 entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario. Indicando que existe relación entre las variables, además muestra un coeficiente de correlación positiva moderada, siendo significativa ($r= 0,609$; $p=0.000<0.05$). Por tal motivo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

a) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 01

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el horario de atención y la satisfacción del usuario en el Puesto de salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de la Victoria de agosto – octubre Lima 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el horario de atención y la satisfacción del usuario en el Puesto de salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de la Victoria de agosto – octubre Lima 2023.

Tabla 13. Prueba de correlación de Spearman entre el horario de atención y la satisfacción del usuario

		Horario de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Horario de atención	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	312
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,568**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	312

La tabla 13 indica que la significancia entre el horario de atención y la satisfacción del usuario es inferior al 0.05, además se muestra positiva moderada, siendo significativa ($r= 0,568$; $p=0.000<0.05$). Por tal motivo, es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula.

b) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 02

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la atención del usuario y la satisfacción del usuario en el Puesto de salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de la Victoria de agosto – octubre Lima 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la atención del usuario y la satisfacción del usuario en el Puesto de salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de la Victoria de agosto – octubre Lima 2023.

Tabla 14. Prueba de correlación de Spearman entre la atención del usuario y la satisfacción del usuario

		Atención del usuario	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Atención del usuario	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	312
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,484**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	312

La tabla 14 indica que la significancia entre la atención del usuario y la satisfacción del usuario es inferior al 0.05, además se muestra positiva moderada, siendo significativa ($r= 0,484$; $p=0.000<0.05$). Por tal motivo, es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula.

c) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 03

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el local tangible y la satisfacción del usuario en el Puesto de salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de la Victoria de agosto – octubre Lima 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el local tangible y la satisfacción del usuario en el Puesto de salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de la Victoria de agosto – octubre Lima 2023.

Tabla 15. Prueba de correlación de Spearman entre el local tangible y la satisfacción del usuario

		Local tangible	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Local tangible	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	312
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,621**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	312

La tabla 15 indica que la significancia entre el local tangible y la satisfacción del usuario es inferior al 0.05, además se muestra positiva moderada, siendo significativa ($r= 0,621$; $p=0.000<0.05$). Por tal motivo, es aceptada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula.

IV. DISCUSIONES

IV.1. Discusión de resultados

En la presente investigación se determinó la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de La Victoria- Lima, entre los meses de agosto a octubre del 2023. Con el propósito de valorar esta iniciativa, se efectuó una encuesta para obtener la valoración de los usuarios con respecto a diversas acciones.

De acuerdo con el objetivo general, se evidenció que existe relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de La Victoria, el coeficiente de correlación fue positiva moderada ($r= 0,609$; $p=0.000<0.05$). Además la calidad de atención fue alta con un 90% y satisfacción del usuario alta con un 91%. Guardando similitud con de Suleman F, et al (2020), quienes al evaluar el grado de satisfacción del usuario con las atenciones farmacéuticas entre establecimientos de correspondencia y locales, obtuvieron que de los 41.4% encuestados; las farmacias postales indicaron un nivel superior de satisfacción financiera ($p = 0.001$), manifestando que tuvieron buena satisfacción respecto con los establecimientos farmacéuticos evaluados (22). Esto se debe a que la calidad de atención farmacéutica incide directamente en la satisfacción del usuario al garantizar una dispensación precisa de medicamentos y brindar orientación personalizada. Cuando los profesionales demuestran empatía y ofrecen información clara, se construye confianza, generando una experiencia positiva que impacta la percepción general del servicio. Del mismo modo se corrobora con el estudio de Ayala C (2020), quien al evaluar la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción en la Farmacia del Hospital de Huaycán, encontró que existió relación significativa moderada entre las variables en estudio con un 0.599, por lo que esto sugirió que una atención de mayor calidad estuvo asociada positivamente con una mayor satisfacción por parte de los usuarios atendidos en dicha farmacia (25). Esto es debido a que la satisfacción del usuario en atención farmacéutica se potencia gracias a la calidad del servicio, que abarca desde la dispensación precisa hasta la comunicación efectiva. La comprensión de las necesidades individuales del paciente y la capacidad de ofrecer asesoramiento

personalizado crean un ambiente propicio para la confianza mutua, contribuyendo así a una experiencia global positiva.

De acuerdo con el objetivo específico 1, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre el horario de atención y la satisfacción del usuario, respecto con la prueba de correlación de Spearman; fue positiva moderada ($r= 0,568$; $p=0.000<0.05$). Guardando similitud con Alcántara G, et al. (2023), quienes al evaluar la calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios de una oficina farmacéutica, obtuvieron que el 54,8% fueron mujeres, además la satisfacción del usuario presentó relación significativa con el horario de atención con un Rho de Spearman de 0.801 (28). Un buen horario de atención farmacéutica desempeña un papel crucial en la satisfacción del usuario al asegurar la disponibilidad de servicios cuando más se necesitan. La accesibilidad a la farmacia durante horarios convenientes facilita a los usuarios la obtención de medicamentos y asesoramiento en momentos críticos. La conveniencia temporal crea una experiencia fluida, minimiza inconvenientes y contribuye significativamente al alto grado de satisfacción del usuario al sentirse atendido y respaldado en sus necesidades de salud en cualquier momento necesario.

Respecto con el objetivo específico 2, se determinó que existe relación significativa entre la atención del usuario y la satisfacción del usuario, respecto con la prueba de correlación de Spearman; fue positiva moderada ($r= 0,484$; $p=0.000<0.05$). Coincidiendo con Fernández M, et al. (2023), quien al evaluar la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental, obtuvo que la dimensión atención del usuario se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0,549 (29). Esto se debe en la creación de una experiencia integral y enriquecedora. Cuando los profesionales de atención al cliente adoptan un enfoque caracterizado por la amabilidad, eficacia y personalización, logran establecer un ambiente propicio que va más allá de una simple transacción comercial. La escucha activa, la capacidad para resolver de manera oportuna las inquietudes del usuario y la manifestación auténtica de empatía contribuyen a la construcción de una conexión genuina. Este enfoque centrado en las necesidades individuales se traduce en un servicio que no solo satisface las expectativas, sino

que también supera las mismas, fortaleciendo la confianza del usuario y generando un impacto positivo duradero en su experiencia global.

Respecto con el objetivo específico 3, se determinó que existe relación significativa entre el local tangible y la satisfacción del usuario, respecto con la prueba de correlación de Spearman; fue positiva moderada ($r= 0,621$; $p=0.000<0.05$). Resultados semejantes con los obtenidos por Hussien K, et al. (2021), quienes al evaluar el grado de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia ambulatoria en los hospitales públicos en Etiopía, obtuvieron que de la totalidad de pacientes, el (59,4%) mostraron satisfacción con los servicios proporcionados por la farmacia ambulatoria, además se observó que la comodidad en el área de espera (AOR=1,87; IC del 95%, (1,13, 4,18)), y la limpieza de la farmacia (AOR=2,90; IC del 95%, (1,21, 6,95)) estuvieron positivamente asociados con la satisfacción del paciente (24). La repercusión positiva de un buen local tangible en el alto grado de satisfacción del usuario se sustenta en diversos aspectos que convergen en una experiencia holística y agradable. La ambientación cuidadosa y el diseño acertado del espacio físico no solo generan una primera impresión positiva, sino que también influyen en la percepción general del usuario. La disposición ordenada y la limpieza no solo cumplen con estándares básicos, sino que facilitan la búsqueda y acceso a productos de manera eficiente, mejorando la experiencia de compra. Además, una estética agradable, colores armoniosos y una distribución pensada contribuyen a crear un entorno acogedor que invita a explorar y favorece una experiencia de compra más placentera. Por lo que, estos elementos tangibles no solo cumplen una función estética, sino que impactan directamente en la comodidad y conveniencia del usuario, elevando así su satisfacción a un nivel notable.

IV.2. Conclusiones

- La relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de La Victoria - Lima, entre los meses de agosto a octubre – 2023, fue altamente significativa, positiva moderada ($r= 0,609$; $p=0.000<0.05$), esto se interpreta que, a una mayor presencia y adecuada calidad de atención farmacéutica, esto traerá consigo una mayor satisfacción en el usuario.
- Existió relación entre el horario de atención y la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa, positiva moderada ($r= 0,568$; $p=0.000<0.05$), esto se interpreta que, a una mayor presencia y rango de horario de atención en farmacia, existirá una mayor satisfacción en el usuario.
- Existió relación entre la atención del usuario y la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa, positiva moderada ($r= 0,484$; $p=0.000<0.05$), esto se interpreta que, a una mayor y mejor atención al usuario en el Puesto de salud CLAS Cerro El Pino, existirá una mayor satisfacción en el usuario.
- Existió relación entre el local tangible y la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa, positiva moderada ($r= 0,621$; $p=0.000<0.05$), esto se interpreta que, a una mayor presencia, correcta y un ordenado local tangible, entonces existirá una mayor satisfacción en el usuario.

IV.3. Recomendaciones

- **A la universidad María Auxiliadora:** Se recomienda fortalecer los programas académicos relacionados con la atención farmacéutica, asegurando la integración de prácticas y experiencias de calidad en los puestos de salud, para mejorar la formación de los futuros profesionales en este ámbito.
- **Al Colegio Químico Farmacéutico:** Se sugiere promover la actualización continua de los profesionales farmacéuticos mediante cursos y capacitaciones

enfocadas en las últimas tendencias y mejores prácticas en atención farmacéutica, contribuyendo así a mantener altos estándares de calidad en el servicio.

- **A los estudiantes universitarios:** Se recomienda fomentar la participación activa en prácticas profesionales en entornos de atención primaria, para adquirir experiencia práctica y desarrollar habilidades que contribuyan a elevar la calidad de atención y satisfacción del usuario.
- **A la comunidad científica:** Se sugiere realizar investigaciones adicionales que profundicen en aspectos específicos de la calidad de atención farmacéutica, con el objetivo de generar conocimiento científico que respalde la implementación de mejores prácticas y políticas en el ámbito de la atención farmacéutica, beneficiando así a la salud de la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hermansen C, Wiederholt J. Desarrollo de la colaboración farmacéutico-paciente en un entorno clínico ambulatorio. *Comunal de Salud*. 2001;13(3):307–325.
2. Molassiotis A, Morris K, Trueman I. La importancia de la relación médico-paciente en la adherencia a la medicación antirretroviral. *Práctica enfermería Int*. 2007;13(6):370–376.
3. Ministerio de Salud de República Dominicana. Reglamento núm. 72 de 2016 del ministro de Salud de RI sobre las normas de servicios farmacéuticos en los hospitales. 2006.
4. Donabedian A. Evaluando la calidad de la atención médica. *Milbank*. 2005;83(4):691–729.
5. Surur A, Teni F, Gimay G, Moges E, Tesfa M, Abraha M. Satisfacción del cliente con el servicio de una farmacia ambulatoria en un hospital universitario en el noroeste de Etiopía: un estudio transversal. *Investigación biomédica de servicios centrales de salud*. 2015.
6. Schommer J, Kucukarslan S. Medir la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos. *Soy J Heal Syst Pharm*. 1997;54(23):721–2732.
7. Lim P, Tang N, Jackson P. An innovative framework for health care performance measurement. *Manag Serv Qual*. 1999;9(6):423–33.
8. Bonal J. Farmacia clínica y atención farmacéutica. *Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria - SEFH. Farmacia hospitalaria. Tomo I, capítulo 1. Páginas 275 - 293. Disponible en: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap21.pdf>*
9. Yirgu A, Daba M, Wakwaya S. Satisfacción del paciente con la prestación de servicios de salud y factores asociados en el Hospital General y Facultad de Medicina Negelle Arsi, Estado Regional de Oromia, Sudeste de Etiopía. *Rev Int Med Fam y comunitaria*. 2020;4(6):153–6.

10. Tesfu M, Beyene W, Walle A. Satisfacción del paciente adulto con la atención de enfermería hospitalaria en un hospital docente y de referencia Región de Nacionalidades y Pueblos de las Naciones del Sur (SNNPR), Etiopía. *Rev enfermería y Cuid.* 2016;5(1):1–10.
11. Odili V, Ihenyen A, Okhawere M. Satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia en un centro de atención secundaria de salud en la ciudad de Benin. *Niger J Pharm Appl Sci Res.* 2017;6(1):65 – 72.
12. Habtamu A, Yibeltalkifle Y. La satisfacción del cliente y sus determinantes con los servicios de terapia antirretroviral (TAR) en hospitales públicos de la zona oeste de Wollega, Etiopía: un estudio transversal. Vol. 1. 2017.
13. Rama M, Kanagaluru S. Un estudio sobre la satisfacción de los pacientes con los servicios hospitalarios. *Int J Gestión Econ Empres Res.* 2011;1(3):15–25.
14. Shewasinad S, Sayih A. Evaluación de la satisfacción del paciente adulto y factores asociados con la atención de enfermería entre pacientes ingresados en la sala médica, quirúrgica, de obstetricia y ginecología del hospital general Mizan-Aman, hospitales Bonga y Tepi, suroeste . *Atención médica de enfermería.* 2018;8(1):1–9.
15. Macedonia R. Encuesta de opinión y percepción de los pacientes sobre farmacéuticos comunitarios en la República de Macedonia. *Hosp del Sur.* 2021;51(16):18–9.
16. Minarikova D, Malovecka I, Foltan V. Elección de farmacia por parte del paciente y satisfacción con la atención farmacéutica: comparación regional eslovaca. *Farmacia.* 2016;64(3):473 – 480.
17. Nigussie S, Edessa D. El alcance y las razones de la insatisfacción de los pacientes ambulatorios que reciben servicios de farmacia en dos hospitales públicos del este de Etiopía. *Frente Farm.* 2018;9(1):1132.
18. Soeiro M, Tavares N. Nascimento Júnior JMD . Satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos en la atención primaria de salud brasileña. *Rev Saude Pública.* 2017;51(21):1–15.

19. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Medisur*. 2020;18(4):1–10.
20. Zapata J. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura. [Tesis para obtener el título profesional de Químico Farmacéutico] Universidad San Pedro; 2018.
21. Huamán C. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica sofia, imperial - cañete junio – 2021. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2021.
22. Fauziah E, Ahmad M. Integration of service quality and quality function deployment as an effort of pharmaceutical service improvement on outpatient in a referral Hospital Karawang Indonesia. *J Adv Pharm Edu Res*. 2019;9(2):13–23.
23. Suleman F. Comparación de la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos de farmacia postal y farmacia comunitaria. *Heal sa Gesundheit*. 2020;24(1):1–12.
24. Nour A, Watson M. Indicadores de calidad y servicios de farmacia comunitaria: una revisión del alcance. *Rev Int Práctica Farm*. 2019;27(6):490–500.
25. Hussien K, Tessema T, Mogesie N, Yosef Z. Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals South Wollo NorthEast Ethiopia. *Patient Prefer Adherence*. 2021;15(1):87–97.
26. Ayala C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. [Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Gestión Pública] Universidad Cesar Vallejo; 2020.
27. Córdova V, Orihuela G. Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores Mayo - Junio 2021. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2021.

28. Huamán C, Valeriano L. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia Imperial en Cañete - Junio 2021. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2021.
29. Alcántara G, Ostos A. Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de puente piedra mayo 2022. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2023.
30. Fernández M, Quiñones S. Calidad del servicio de farmacia y satisfacción del usuario centro de salud mental comunitario Carhuaz-octubre 2022. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2023.
31. Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio M del P. Metodología de la investigación. 5ta edicio. McGRAW -HILL / Interamericana Editores (Ed.), editor. 2010.
32. Gallardo E. Metodologia de la Investigacion. 1 ed. Huancayo: Universidad Continental; 2017. 96 p.
33. Cegarra J. Metodología de la investigación científica y tecnológica. 1st ed. Madrid: Diaz de Santos; 2004. 372 p.
34. Gómez, A. Ramírez, L. Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Rev Médica Multimed. 2017;16(2).
35. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
36. Carmelo V. Metodología de la investigación biomédica: Fundamentos. 1st ed. Buenos aires: Webmastering; 2016. 249 p.
37. Amiel J. Metodología y diseño de la investigación científica. 1st ed. Ruiz M, editor. Lima: Fondo editorial de la Universidad Científica del Sur; 2014. 1–

329 p.

38. García M. Los principios de la bioética y la inserción social de la práctica médica. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*. [Internet]. Abril 2006 [consultado el 5 de septiembre de 2024]; 4 (2): 341-356.

ANEXOS

ANEXO A. Instrumentos de recolección de datos

Estimado usuario (a), el objetivo de la presente encuesta y los cuestionarios, consisten en conocer su opinión acerca de la calidad de atención de farmacéutica que Ud. a recibo en este hospital y su grado de satisfacción que ha percibido después de la atención recibida. Por esta razón le agradecemos su gentil participación.

1. Condición del encuestado:

- Usuario (a)
 Acompañante

2. Edad del encuestado (años):

- 18 a 25 años
 26 a 35 años
 36 a 45 años
 46 a 55 años
 56 a 65 años
 66 a 75 años

3. Género:

- Masculino
 Femenino

4. Nivel de Educativo:

- Analfabeto (a)
 Primaria
 Secundaria
 Técnico
 Universitario

5. Persona que atendió en la farmacia

- Farmacéutico (a)
 Técnico en Farmacia

Cuestionario sobre calidad de atención farmacéutica

Instrucción: El cuestionario consta de 11 preguntas y 3 alternativas de respuesta, que mide la calidad de atención farmacéutica recibido en la farmacia del Puesto Salud Clas Cerro el Pino; se solicita marcar con un aspa la respuesta que considere es la correcta.

Siempre =3	A veces = 2	Nunca= 1
------------	-------------	----------

N°	ITEMS	Criterios		
D1: Horario de atención				
1	¿Cree Ud. que el horario de atención de la farmacia es aceptable?	1	2	3
2	¿Observó Ud. que existe personal adecuado en los turnos de mañana o tarde?	1	2	3
3	¿Ud. cree que deben atender las 24 horas en el servicio de farmacia?	1	2	3
D2: Atención del usuario				
4	¿Percibe Ud. que la farmacia cuenta con medicamentos suficientes para la atención del usuario?	1	2	3
5	¿Está de acuerdo con la información que da el dispensador?	1	2	3
6	¿Está Ud. de acuerdo con la atención en el área Caja/farmacia?	1	2	3
7	¿El dispensador(a) aclaro las preguntas que Ud. hizo?	1	2	3
D3: Local tangible				
8	¿Ud. observó que los carteles, flechas o letreros en la farmacia están adecuadamente colocados?	1	2	3
9	¿Ud. observó que el local de la farmacia se encuentra limpio?	1	2	3
10	¿Ud. comprobó que la farmacia cuenta con bancas y sillas?	1	2	3
11	¿Percibió Ud. que la farmacia cuenta con medicamentos según la receta médica?	1	2	3

Gracias por su colaboración

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Instrucción: el presente instrumento tiene por objetivo por conocer su grado de satisfacción, que tiene Ud. después de la atención recibida en el Servicio de Farmacia.

Siempre =3	A veces = 2	Nunca= 1
------------	-------------	----------

N°	PREGUNTAS	Criterios		
D1: Tiempo de atención.				
1	¿Ud. forma cola para su atención en la farmacia?	1	2	3
2	¿Está Ud. de acuerdo que la atención es por orden de llegada?	1	2	3
3	¿Cree Ud. que a veces hay largas colas para adquirir los medicamentos?	1	2	3
D2: Dispensación.				
4	¿El dispensador informa claramente sobre el uso del medicamento?	1	2	3
5	¿El farmacéutico respeta los puntos de vista y opiniones suyas?	1	2	3
6	¿Observa Ud. que el personal de farmacia trata con amabilidad y respeto a los usuarios?	1	2	3
7	¿El trato del farmacéutico es amable y comprensivo?	1	2	3
D3: Atención empática.				
8	¿El farmacéutico (a) resuelve problemas del paciente como si fueran los suyos?	1	2	3
9	¿El trato del farmacéutico (a) siempre es con amabilidad y paciencia?	1	2	3
10	¿El dispensador le atiende con respeto amablemente?	1	2	3

Gracias por su colaboración

ANEXO B. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ÍTEMS	VALOR
VARIABLE 1 Calidad de atención	Es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico para mejorar la calidad de vida del paciente (33).	Se midió mediante los indicadores convertidos en un cuestionario estructurado con alternativas múltiples.	Horario de atención	1. El horario de atención de la farmacia es aceptable.	Ordinal: Siempre A veces Nunca	1-3	1
				2. Existe personal adecuado en los turnos de mañana y tarde.			2
				3. Deben atender las 24 horas.			
			Atención del usuario	4. La farmacia cuenta con suficientes medicamentos.		4-7	1
				5. La información que da el dispensador.			
				6. La atención en el área de caja/farmacia.			2
				7. El dispensador absuelven preguntas.			
			Local tangible	8. Los carteles, flechas o letreros en la farmacia son adecuados.		8-11	1
				9. El local de la farmacia se encuentra limpio.			
				10. La farmacia cuenta con bancas y sillas.			2
				11. La farmacia cuenta con medicamentos según la receta médica.			3

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ÍTEMS	VALOR
<u>VARIABLE 2</u> Satisfacción del usuario	Las expectativas de los familiares y usuarios del servicio de farmacia	Se medió con una encuesta de alternativas politómicas donde se comprobó la satisfacción o insatisfacción que demuestre el usuario.	Tiempo de atención	1. Forman cola para la atención.	Ordinal: Siempre A veces Nunca	1-3	1
				2. La atención es por orden de llegada.			2
				3. A veces hay largas colas para adquirir Medicamentos.			
			Dispensación	4. El dispensador informa claramente sobre el uso del medicamento.		4-7	1
				5. El farmacéutico (a) respeta los puntos de vista y Opiniones del usuario.			2
				6. El personal de farmacia trata con amabilidad y Respeto al usuario.			3
				7. Trato del farmacéutico.			
			Atención empática	8. El farmacéutico (a) resuelve problemas del paciente.		8-10	1
				9. La farmacéutica trata con amabilidad y paciencia.			2
				10. El dispensador respeta amablemente.			

ANEXO C. Carta de presentación del Decano de la Facultad



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

San Juan de Lurigancho, 11 de abril del 2024

Carta N°024-2024 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

JULIO JAVIER PARQUE QUISPE

RESPONSABLE DEL SERVICIO DE FARMACIA

PUESTO SALUD CLAS CERRO EL PINO

Sector 19 Lote 14 Aahh Cerro El Pino

La Victoria - Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a las. Srs. MAZA MALDONADO LILIANA MARILU con código de estudiante N° 211152 y SANCHEZ GALICIO SARA ELENA con código de estudiante N° 161319; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado **"CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD CLAS CERRO EL PINO EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA LIMA"** con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.

Motivo por el cual, solicitamos a usted para les brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar su proyecto de investigación en el Servicio de Farmacia que Ud. lidera del Centro de Salud CLAS Cerro El Pino.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio del personal y usuarios del Centro de Salud debido a que se cumplirán con las normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un esquema de discreción.

Agradeciéndole de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Atentamente,



Av. Carro Bello 411, San Juan de Lurigancho
Telf: 399 1212
www.umapevni.edu.pe

ANEXO D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis



MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE COMUNITARIOS (D.A.C.)
Dirección de Salud (D.S.) - 01001
Comité Local de Administración de Salud "CLAS"
"CERRO EL PINO"
Calle 11 27 de Noviembre de 1981 - Av. de la Victoria, 222 - Cerro El Pino
C.I.A. - 01001
Calle de la Victoria 22 de Abril 1981 - Cerro El Pino - Lima
Calle de la Victoria 22 de Abril 1981 - Cerro El Pino - Lima

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N°005 SERFARM-PSCLAS CERRO EL PINO

MSc. GERSON CORDOVA SERRANO

Oficina de Investigación Formativa – UDI/FCS de la Universidad María Auxiliadora
Av. Canto Belto 431- San Juan de Lurigancho

Presente.-

De mi especial consideración:

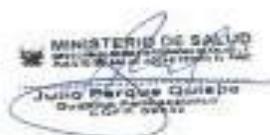
Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacerle de conocimiento que las Srtas. **MAZA MALDONADO, LILIANA MARILU** con DNI N° 47083307, código de estudiante N° 211152 y **SANCHEZ GALICIO, SARA ELENA** con DNI N° 47548452 con código de estudiante N° 161319; alumnas de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora. Se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado "**CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD CLAS CERRO EL PINO EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA LIMA**" con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.

Por el cual, se le brinda todas las facilidades hasta el término de su trabajo de investigación en el Servicio de Farmacia del Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino.

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

La Victoria, 22 de abril de 2024


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE COMUNITARIOS (D.A.C.)
Dirección de Salud (D.S.) - 01001
Julio Parque Quiroga
Director, Farmacia
C.I.A. - 01001

ANEXO E. Consentimiento informado

Título de la Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD CLAS CERRO EL PINO EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA LIMA, 2023

Investigadores principales: Bach. Sánchez Galicio, Sara y Bach. Maza Maldonado Liliana Marilú

Sede donde se realizará el estudio: La Victoria - Lima

Nombre del participante: _____

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir sí participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y sí usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La justificación en el contexto teórico se argumenta que los resultados obtenidos en este estudio es una fuente valiosa para investigaciones posteriores. Asimismo, se subraya la importancia de considerar la calidad de atención farmacéutica y su impacto en la satisfacción del paciente para mejorar los servicios de salud pública. Desde una perspectiva práctica, se pretende entender los niveles de calidad de atención y satisfacción de los pacientes para identificar áreas de mejora y sensibilizar sobre los derechos de los pacientes. Se sugiere la implementación de capacitaciones enfocadas en la atención farmacéutica. En términos metodológicos, se espera que los procedimientos e instrumentos utilizados en esta investigación sean válidos y confiables, lo que permitirá su aplicación como base para futuros proyectos de investigación.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud CLAS Cerro El Pino en el distrito de La Victoria-Lima, entre los meses de agosto a octubre del 2023.

3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO

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

4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

La recolección de datos se realizará a los pacientes del Puesto de salud Clas Cerro el Pino en el distrito de la Victoria entre los meses de agosto a octubre, Lima 2023, se expondrá las instrucciones para el desarrollo del cuestionario. Seguidamente se les entregará un consentimiento informado para la aceptación de ser parte del estudio. Finalmente, todas las personas jurídicas que hayan aceptado el consentimiento, se les entregará el cuestionario para ser llenado en un tiempo acorde al paciente.

5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario, de igual importancia Ud. no hará gasto alguno durante el estudio.

6. CONFIDENCIALIDAD

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigadores. Los resultados serán publicados en diferentes revistas médicas, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

7. ACLARACIONES

- Es completamente **voluntaria** su decisión de participar en el estudio.

- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable alguna sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, lo cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
 - Maza Maldonado Liliana Marilu , al teléfono 941399463, al correo electrónico: lilianmazamaldonado@gmail.com
 - Sánchez Galicio Sara Elena , al teléfono 941479754, al correo electrónico: Sarita.elem21@gmail.com
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios

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
"Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el puesto de Salud"	- SANCHEZ GALICIO, SARA - MAZA MALDONADO LILIANA MARILU
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD CLAS EL PINO EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA LIMA, 2023.	

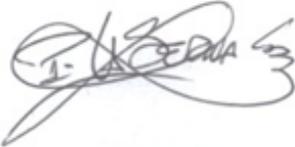
I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	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, 21 de noviembre 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

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
"Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el puesto de Salud"	- SANCHEZ GALICIO, SARA - MAZA MALDONADO LILIANA MARILU
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD CLAS EL PINO EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA LIMA, 2023.	

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?

...NINGUNO.....

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

...NINGUNO.....

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

...NINGUNO.....

Fecha: 30 DE NOVIEMBRE DEL 2023.....

Validado por: Siancas Tao, Norio Salvador

Firma:.....



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	- SANCHEZ GALICIO, SARA - MAZA MALDONADO LILIANA MARILU
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD CLAS EL PINO EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA LIMA, 2023	

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: 27 de noviembre del 2023

Validado por:

Firma:


 UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
 ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
 MSc. Gerson Cordova Serrano
 Investigación Farmacéutica - UN / FCS
 C.R.P. 1993



Firmado digitalmente por:
 CORDOVA SERRANO GERSON
 FIR 45276376 hard
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 27/11/2023 14:21:38-0500

ANEXO G. Evidencias de campo

