Descargado el: 18-11-2026 ISSN 1727-897X

ARTÍCULO ORIGINAL

Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios

Service Quality in the Iglesias Neighborhood Pharmacy in Matanzas according to Users' Perception

Arturo Bofill Placeres[1] Raúl López Fernández[1] Yadira Murguido Santiesteban[2]

[1] Universidad Metropolitana del Ecuador, Machala, Machala, Cuba
[2] Farmacia Reparto Iglesias, Matanzas, Matanzas, Cuba

Cómo citar este artículo:
Bofill-Placeres A, López-Fernández R, Murguido-Santiesteban Y. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. **Medisur** [revista en Internet]. 2016 [citado 2026 Nov 18]; 14(3):[aprox. 8 p.]. Disponible en: https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3324

Resumen

Fundamento: El servicio que brindan las farmacias comunitarias es parte del sistema integral de salud en Cuba, por lo cual la calidad de ese servicio debe ser motivo de análisis constante.
Objetivo: evaluar la calidad del servicio que brinda la farmacia reparto Iglesias.
Métodos: se diseñó un estudio descriptivo y correlacional. La muestra (150 usuarios) se obtuvo mediante un muestreo probabilístico y asistemático de los usuarios de la farmacia. A partir de las dimensiones definidas en el modelo Service Perfomance, fueron identificados los indicadores que permiten, mediante el criterio de los usuarios, evaluar la calidad del servicio en la farmacia. Las variables del estudio fueron las dimensiones del modelo y sus respectivos indicadores, identificados mediante el criterio de expertos.
Resultados: los indicadores explicación de posibles reacciones de los medicamentos y disponibilidad de los medicamentos solicitados, resultaron los de más baja evaluación. Las dimensiones del modelo peor evaluadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta.
Conclusión: al evaluar los indicadores de calidad del servicio que brinda la farmacia reparto Iglesias, a partir del criterio de los usuarios, se obtuvo que hay un indicador con evaluación de mal y cuatro de regular, lo que indica problemas en la valoración de la calidad que tienen los clientes sobre la farmacia.

Palabras clave: farmacias, servicios comunitarios de farmacia, gestión de la calidad, evaluación de servicios de salud

Abstract

Background: the services provided by community pharmacies are part of Cuba's comprehensive health system. Consequently, quality of pharmacy services should be constantly measured.
Objective: to assess the quality of the services provided by the Iglesias neighborhood pharmacy.
Methods: a descriptive correlational study was conducted. The sample (including 150 users) was obtained by using an unsystematic random selection of the pharmacy users. The Service Performance model was applied to identify the indicators that allowed assessing service quality in the pharmacy according to the users' opinion. The study variables were the dimensions included in the model and their respective indicators, which were chosen based on expert opinion.
Results: the explanation of possible adverse reactions and the availability of requested medicines were the indicators with the poorest ratings. The dimensions of the model with the lowest scores were reliability and responsiveness.
Conclusion: in the assessment of the service provided by the Iglesias neighborhood pharmacy based on the users' opinion, an indicator was rated as poor and four as fair, which reveals the presence of problems in the pharmacy service.

Key words: pharmacies, community pharmacy services, quality management, health services evaluation

Aprobado: 2016-05-11 09:59:02

Correspondencia: Arturo Bofill Placeres. Universidad Metropolitana del Ecuador arturobofill@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios farmacéuticos es tema de constante referencia en las publicaciones especializadas sobre estos servicios. Los esfuerzos para aumentar la calidad, se han orientado fundamentalmente a establecer normas de buenas prácticas, basadas en una buena preparación de los empleados; pero la percepción de los usuarios acerca del servicio de estas unidades, se ha trabajado de forma más limitada.[1-3]

Los servicios farmacéuticos tienen una gran importancia social en el caso de Cuba. En el país hay un total de 2141 farmacias comunitarias, ubicadas en zonas urbanas y rurales.[4] En estas se comercializan los medicamentos controlados, medicamentos que se expenden con receta médica y otro grupo de medicamentos que se vende de forma liberada, entre los cuales se encuentran los derivados de la medicina verde, incorporados desde hace varios años.

No es difícil comprender la importancia de brindar un servicio de calidad en las farmacias comunitarias. Tomando en consideración que la mayoría de los clientes que acuden a ellas, están aquejados por alguna enfermedad o dolencia que requiere de los medicamentos para su control o curación, estos pueden mostrarse más sensibles a cualquier situación causada por dificultades en el servicio.

Aunque el tema de calidad de los servicios ha sido ampliamente tratado en Cuba y en el extranjero, los estudios relacionados con los servicios de farmacias comunitarias en particular, han sido limitados.[3,5,6]

No se encontraron estudios publicados que analicen los criterios que tienen los clientes sobre la calidad de los servicios farmacéuticos en Cuba, y sobre todo en las farmacias comunitarias, que constituyen la mayoría de estas dependencias en el país. El objetivo del presente estudio es evaluar la calidad del servicio en la farmacia reparto Iglesias, de la provincia Matanzas.

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo y correlacional, que tuvo una duración aproximada de seis meses. Fue aprobado por el consejo científico y el comité de ética de la Facultad de Ciencias Empresariales de La Universidad Camilo Cienfuegos, de Matanzas. La unidad de servicios farmacéuticos objeto de estudio, fue la farmacia comunitaria reparto Iglesias de dicho municipio.

Para la selección de la muestra, se realizó un muestreo probabilístico asistemático. Considerando que el flujo de arribo de los clientes a la farmacia no fue uniforme en el período de muestreo, se organizó de forma proporcional al flujo dentro del mes, días de la semana y horario de atención, con la finalidad de obtener representatividad mayor de la muestra, que quedó conformada por 150 usuarios.

Se aplicó el método *Service Perfomance* (SERVPERF),[7] el cual tiene definidas las dimensiones que evalúan la calidad de un servicio y proporciona los indicadores para cada una de ellas, según el criterio de expertos.

El diseño de la investigación tuvo varias fases. Primero se conformó un grupo de expertos mediante el criterio de Bola de Nieve, es decir, a partir de propuestas de los propios potenciales expertos. Luego se hizo la selección a través del coeficiente de experticia. Los factores de experticia considerados, en base a los criterios de los potenciales expertos, fueron: años de experiencia en el trabajo en farmacias; años de experiencia en dirección de farmacias; conocimientos sobre calidad del servicio farmacéutico.

La experticia se calculó en base a un procedimiento que da una ponderación a cada uno de los factores identificados y a una evaluación personal de cada posible experto (8 en total) del cumplimiento de esos factores.[8] Esta evaluación personal se estandarizó entre 0 y 1 y finalmente se calculó la medida de experticia, utilizando la ecuación:

$$EXP(I) = \sum_{j=1}^{m} W_j . VEP(I)_j$$

Donde EXP(I), es el nivel de experticia de la persona I

W_j: Ponderación del factor j

$VEP(I)_j$: Valor estandarizado de la persona I en el criterio j

Finalmente, fueron seleccionados cinco individuos para conformar el grupo de expertos.

Después fueron seleccionados los indicadores. Sobre la base de la bibliografía consultada y la experiencia de los autores, se elaboró un listado inicial de los indicadores asociados a cada dimensión. Se utilizó el método Delphi[8] para la consulta de los expertos y en base al listado inicial, poder seleccionar los indicadores, que a criterio de ellos, medirían con mayor precisión la calidad del servicio de la farmacia.

Fue calculada la ponderación de las dimensiones, mediante el método del Triángulo de Fuller.[9] Para ello se utilizaron los mismos expertos, lo cual garantizó un conocimiento mayor sobre la temática abordada. (Tabla 1).

Tabla 1. Dimensiones del sistema SERPERF y su significado.

Dimensión	Significado
Elementos tangibles o tangibilidad	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que dispensa la organización al cliente.

Fuente: Consultores AITCO[10]

A partir de las consultas al grupo de expertos, utilizando el método Delphi y realizando dos rondas, se definieron los indicadores para medir la calidad de los servicios de la farmacia para cada dimensión propuesta en el Sistema SERPERF, quedando finalmente 19 indicadores.

Con los indicadores seleccionados y la ponderación según dimensiones, se procedió a elaborar un instrumento (Anexo) de recogida de datos (encuesta) con la finalidad de aplicarla a los usuarios de la farmacia. Este se diseñó a partir de los indicadores aprobados en las etapas anteriores y se agregó una escala Likert de 1 a 5 puntos: excelente (5); bien (4); regular (3); mal (2); y muy mal (1). La sencillez de esta escala fue consecuente con la heterogeneidad de la población a la que fue aplicada la encuesta. Se agregó una variable de control para que el cliente realizara una evaluación integral de la calidad del servicio de la farmacia.

Fueron variables del estudio las dimensiones del modelo y sus respectivos indicadores.

Para procesar los datos se utilizó el Paquete Estadístico SPSS, versión 15.0. Los resultados se presentan en tablas y gráficos, mediante números absolutos y porcentajes. Se realizaron las siguientes pruebas estadísticas para la contrastación de las hipótesis:

- Medida de la fiabilidad utilizando el Coeficiente de Cronbach (0,81 aceptable).
- Medida de la validez de criterio utilizando la regresión múltiple entre las variables indagadas mediante la encuesta y la variable de control (0,73, valor que evidenció que los indicadores seleccionados están asociados a la calidad del servicio que brinda la farmacia).
- Estimación del valor de la mediana de cada indicador y de cada dimensión de la encuesta.

RESULTADOS

La dimensión que mayor valor de ponderación mostró fue la fiabilidad, seguida de la seguridad. (Tabla 2).

Tabla 2. Ponderación de las dimensiones del modelo SERPERF

Dimensión	Ponderación
Tangibilidad	0,07
Fiabilidad	0,37
Capacidad de respuesta	0,13
Seguridad	0,33
Empatía	0,10

Los 5 indicadores con valores de mediana más bajos en la evaluación de los clientes, estuvieron asociados a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Tabla 3).

Tabla 3. Valor promedio de los indicadores según dimensiones del modelo SERPERF

Indicador	Valor de la mediana	Dimensión	Frecuencia relativa acumulada desde muy mal a regular
El farmacéutico explica posibles reacciones en medicamentos que se consumen por primera vez	2	Fiabilidad	0,86
Los medicamentos normados o por receta médica están siempre disponibles	3	Capacidad de respuesta	0,78
Disposición a localizar medicamentos no disponibles en otras farmacias	3	Capacidad de respuesta	0,68
El farmacéutico responde con suficientes conocimientos preguntas de los clientes	3	Seguridad	0,68
El personal de la farmacia se preocupa por la salud de sus clientes	3	Empatía	0,68

La dimensión con evaluación de menor puntuación fue la de fiabilidad, que a su vez fue la de mayor ponderación, con una mediana de 3 (regular), pero con valores que llegaron hasta 2 (mal). Le siguió la dimensión capacidad de respuesta, con una mediana de 3,5, pero con mayor dispersión en sus evaluaciones individuales, algunas de las cuales fueron de 2 (mal). Se observó mediana de 4 (bien) para las dimensiones de tangibilidad y seguridad. (Tabla 4 y Figura 1).

Tabla 4. Evaluación por dimensiones

Fiabilidad	Empatía	Capacidad	Seguridad	Tangibilidad
3,0	3,5	3,5	4	4

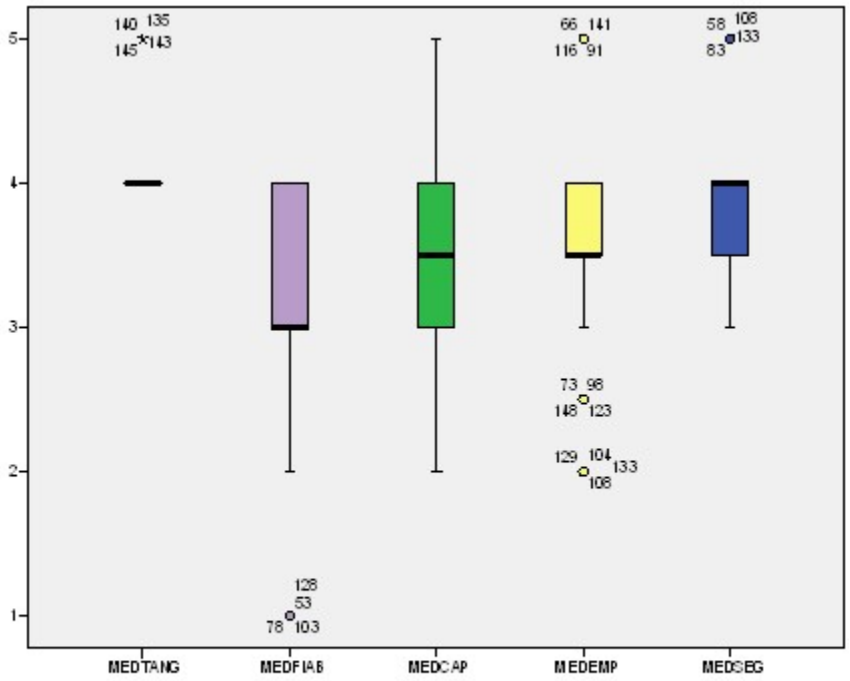


Figura 1. Diagrama de Caja de las medianas para las dimensiones de la calidad.

DISCUSIÓN

Una tendencia en los estudios sobre la calidad del servicio en las farmacias comunitarias, es prestar mayor atención a una adecuada gestión y aplicación de buenas prácticas en dichas instituciones. En trabajos realizados, fundamentalmente en Europa, se identifican indicadores de calidad de las farmacias, basados en el criterio de especialistas de estas instituciones, fijando estándares de calidad para la farmacia y elaborando manuales de normas y procedimientos para que los servicios se acerquen a estos estándares.[1,2] La Federación Internacional de Farmacias (FIP) en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha expuesto directrices conjuntas sobre estándares de calidad y buenas prácticas, enfatizando en la necesidad de que estas deben ser adaptadas al contexto de cada país. El criterio de los clientes solo es considerado como un elemento más en los procesos de acreditación solicitado por las farmacias, y realizado por factores externos que revisan el cumplimiento de estos estándares y buenas prácticas.[11]

En Cuba se han realizado trabajos dirigidos a diseñar sistemas de acreditación para los servicios farmacéuticos hospitalarios,[12,13] pero no han sido implementados los procesos de acreditación de las farmacias comunitarias. Una de las misiones de esta investigación es la socialización de los resultados para que constituya una herramienta práctica para conocer la calidad de las farmacias comunitarias a partir del criterio de los clientes, hasta tanto se decida por las autoridades competentes, qué sistema de evaluación de la calidad de los servicios farmacéuticos se implementará en el país.

El modelo SERVQUAL se ha utilizado en varios países para estudiar la calidad de los servicios de las farmacias comunitarias. Este modelo se basa en medir el criterio de directivos, empleados (cliente interno) y clientes, en cuanto a la calidad de un servicio. Su aplicación en farmacias comunitarias en Australia, se limita a valorar el criterio de los empleados y de los directivos, con el objetivo de proponer una mejor comunicación interna entre ambos y así mejorar la calidad del servicio;[3] de esta manera, se deja pendiente para futuros estudios el aspecto más importante para medir la calidad de un servicio, que es el criterio

de los clientes.[10]

La dimensión con mayor número de indicadores similares, fue la de tangibilidad; no ocurre lo mismo en el resto, donde los indicadores difieren, considerando las diferencias existentes entre una farmacia comunitaria en Cuba, dedicada fundamentalmente a la venta de medicamentos por prescripción médica y una farmacia en cualquier otro pías, donde ofertan una amplia gama de productos, incluidos algunos que no son medicamentos.

En los estudios realizados en el extranjero sobre calidad del servicio de las farmacias utilizando el modelo SERVQUAL,[3,6] no se explica cómo se obtienen los indicadores para cada dimensión del modelo, cuestión que se desarrolla en este trabajo, describiendo el procedimiento mediante uso de expertos. Tampoco se pondera el peso de cada dimensión, ni se realiza una evaluación de estas, cuestión importante, porque ello difiere para cada tipo de servicio y permite una mayor precisión de la evaluación de la calidad del servicio en las farmacias.

Aunque en los trabajos mencionados se hace referencia a la utilización del modelo SERQUAL, este solo se utiliza parcialmente, y en el caso del estudio realizado en El Salvador,[6] no se repara en la diferencia entre expectativas y percepciones del cliente, sino que solo se mide percepción, coincidiendo en este caso con lo que se plantea en el SERPERF, utilizado en el presente trabajo, aunque el estadístico de medición difiere. También se observan diferencias en cuanto a la selección de la población para la recogida de información, pues se trabaja con toda la población de la comunidad donde está situada la farmacia,[5] mientras que en este estudio se utilizó el promedio mensual de clientes, lo cual está en relación con las diferencias de los servicios farmacéuticos en Cuba y en el extranjero.

Las dimensiones con mayor ponderación para evaluar la calidad del servicio de la farmacia comunitaria objeto de estudio, son la fiabilidad y la seguridad, sin embargo, solo dos de las cinco dimensiones están evaluadas de bien, de acuerdo al criterio de los clientes, por lo que quedan reservas que permitan alcanzar el nivel de excelencia que merece este sensible servicio en la farmacia estudiada. Es de destacar que la fiabilidad, dimensión con mayor ponderación, es la de más baja evaluación, cuestión que debe atenderse con prioridad.
Considerando el valor de la mediana y de la frecuencia de respuestas entre muy mal y regular, se identifica que los indicadores con evaluación más deficiente, son la explicación por el farmacéutico a los clientes sobre posibles reacciones de los medicamentos y la de no haber siempre disponibilidad de los medicamentos solicitados.

Una vez procesada la encuesta, el análisis del valor de la mediana alcanzado para cada indicador, permite identificar los puntos débiles que afectan la calidad del servicio en la farmacia objeto de estudio. Deben determinarse las causas de la evaluaciones de regular o mal, y plantearse planes de medidas para el mejoramiento de esos indicadores.

La aplicación del modelo SERVPERF permitió evaluar los indicadores de calidad del servicio de la Farmacia Reparto Iglesias del municipio de Matanzas, basado en el criterio de los clientes. Se identificó que los indicadores con peor evaluación están asociados a la explicación por parte del farmacéutico de posibles reacciones de los medicamentos y a la disponibilidad de los medicamentos normados o por receta, en el momento de la compra. Otros indicadores también muestran una evaluación de regular y ninguno es evaluado de excelente. Se identifica igualmente que las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta de este servicio, son los de más baja evaluación, y es la primera de ellas la que más alta ponderación tiene para este tipo de servicio.

.....

ANEXOS

Encuesta

UNIVERSIDAD DE MATANZAS CAMILO CIENFUEGOS

Estimado cliente: Estamos realizando una investigación para conocer su criterio sobre la calidad de los servicios que brinda la farmacia. Para ello necesitamos que los aspectos que relacionamos a continuación sean valorados por usted, desde excelente hasta pésimo, marcando con una cruz en el valor que considere más justo.

Aspectos a valorar	EXELENTE	BIEN	REGULAR	MAL	PESIMO
Limpieza de la farmacia.					
Presencia de los empleados.					
Mobiliario de la farmacia en condiciones adecuadas.					
Los medicamentos se entregan correctamente según se indica en la receta.					
Los medicamentos normados (tarjetón) y por recetas, están siempre disponibles.					
El servicio se realiza de forma ágil y en un tiempo razonable.					
El farmacéutico explica posibles reacciones en medicamentos que se consumen por primera vez.					
Si hay errores en la receta, el farmacéutico entrega el medicamento u orienta al cliente para su rectificación.					
Se cumple el horario de trabajo de la farmacia.					
Disposición del farmacéutico para localizar en otras farmacias el medicamento, en caso de que esté en falta.					
El farmacéutico responde y atiende las preguntas de sus clientes, aunque este o cupado.					
El farmacéutico tiene conocimientos y atención a la hora de despachar los medicamentos.					
El farmacéutico atiende con amabilidad y respeto a los clientes.					
El farmacéutico responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes.					
El vale se elabora correctamente y sin errores en la cantidad a cobrar.					
La farmacia tiene un horario favorable para todas las personas.					
El personal de la farmacia se preocupa por la salud de sus clientes.					
El farmacéutico le presta el servicio al cliente de forma individual.					
EL farmacéutico sugiere la compra de otros medicamentos, entre ellos natural y tradicional, que no requieren receta.					
Valoración general de la calidad del servicio que brinda la farmacia.					

Sexo: Masculino_____ Femenino:_____

Edad: _____

¡Muchas gracias!

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bulajeva A. Pharmaceutical care services and quality management en community pharmacies. An international study [Tesis]. Helsinsky: Universidad de Helsinsky; 2010. [cited 18 Mar 2015] Available from: http://europharm.pbworks.com/f/Anna_Bulajeva_Master´s_Thesis.pdf.

2. De Bie J, Kijlstra NB, Daemen BJ, Bouvy M. The development of quality indicators for community pharmacy care. BMJ Qual Saf. 2011 ; 20 (8): 666-71.

3. White L, Klinner C. Service quality in community pharmacy: an exploration of determinants. Res Social Adm Pharm. 2012 ; 8 (2): 122-32.

4. Medicamentos para todos los cubanos: Un reto para el sistema de Salud [Internet]. La Habana: Cubadebate; 2014. [cited 18 Mar 2016] Available from: http://www.cubadebate.cu/especiales/2014/01/16/medicamentos-para-todos-los-cubanos-un-reto-para-el-sistema-de-salud/#.VzHWAECFpkh.

5. Frías DM, Arias MI. Identificación y validación de las dimensiones del servicio farmacéutico: una contribución a la gestión empresarial de las farmacias. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. 2006 ; 15 (3): 153-70.

6. Hernández CE, Jiménez JL, Rivera YR. Evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacias San Nicolás [Tesis]. San Salvador: Universidad Tecnológica de El Salvador; 2012. [cited 18 Mar 2015] Available from: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418.pdf.

7. Mohd A, Falah O, Musallam A. SERVQUAL and SERVPERF: a review of measures of service marketing research; Global journal of management and bussines research marketing. Global Journals [revista en Internet]. 2013 [cited 18 Mar 2015] ; 13 (6): [aprox. 28p]. Available from: https://globaljournals.org/GJMBR_Volume13/5-SERVQUAL-and-SERVPERF.pdf.

8. Avello Martínez R, López Fernández R, Vázquez Cedeño S. Competencias TIC de los docentes de las escuelas de Hotelería y Turismo cubanas. Revista Universidad y Sociedad [revista en Internet]. 2016 [cited 18 Mar 2016] ; 8 (1): [aprox. 14p]. Available from: http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/viewFile/661/pdf_82#page=63.

9. Martin G. Estudio sobre la calidad del servicio. Su vinculación con la motivación y la satisfacción laboral. Revista Avanzada Científica [revista en Internet]. 2001 [cited 18 Mar 2015] ; 4 (1): [aprox. 10p]. Available from: http://avanzada.idict.cu/index.php/avanzada/article/view/42/52.

10. AITECO Consultores. El modelo SERVQUAL de calidad de servicio [Internet]. Granada: AITECO Consultores; 2013. [cited 18 Mar 2015] Available from: http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/.

11. Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas prácticas en farmacia: estándares de calidad de los servicios farmacéuticos. Farmacéuticos. 2012 (374): 68-75.

12. Cuba MM. Calidad en los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios. Rev Cubana Farm [revista en Internet]. 2008 [cited 18 Mar 2015] ; 42 (3): [aprox. 12p]. Available from: http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75152008000300006&lng=es&nrm=iso.

13. Cuba M, Sedeño C, Pérez LR, Sánchez A, Toledo E, Pérez M. Diseño y evaluación de un sistema de acreditación para los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios en Cuba. Rev Cubana Farm [revista en Internet]. 2011 [cited 18 Mar 2015] ; 45 (3): [aprox. 16p]. Available from: http://www.bvs.sld.cu/revistas/far/vol45_3_11/far08311.htm.