



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE
FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA, ÁNCASH AGOSTO - NOVIEMBRE 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

AUTOR

**LUIS MENDOZA, DIANA FIORELLA
ORCID:0000-0001-8375-426X**

ASESOR

**ZEBALLOS ESCOBAR, LIZ ELVA
ORCID:0000-0003-2547-9831**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

ACTA N° 0103-107-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:10** horas del día **27** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**, conformado por:

OCAMPO RUJEL PERCY ALBERTO Presidente
ALVA BORJAS MARCO ANTONIO Miembro
CAMONES MALDONADO RAFAEL DIOMEDES Miembro
Dr(a). ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA, ÁNCASH AGOSTO - NOVIEMBRE 2024**

Presentada Por :
(0108181057) **LUIS MENDOZA DIANA FIORELLA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TÍTULO PROFESIONAL** de **Químico Farmacéutico**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

OCAMPO RUJEL PERCY ALBERTO
Presidente

ALVA BORJAS MARCO ANTONIO
Miembro

CAMONES MALDONADO RAFAEL DIOMEDES
Miembro

Dr(a). ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA, ÁNCASH AGOSTO - NOVIEMBRE 2024 Del (de la) estudiante LUIS MENDOZA DIANA FIORELLA, asesorado por ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 9% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 20 de Diciembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos y valores, me ayudo a salir adelante en los momentos difíciles y a mi abuelo **Adrian** que fue un padre para mi y que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis futuros proyectos.

A mi hija Vielka **Estefanny** quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

Agradecimiento

El principal agradecimiento **a Dios** quien me ha guiado y me dado las fuerzas necesarias para poder seguir adelante.

A mi familia por permitirme seguir adelante, aunque en el camino se me presenta diversas dificultades, pero junto a mi esposo eh hija me dieron las fuerzas para levantarme cada vez más fuerte, dándole así el ejemplo a mi pequeña Vielka que con esfuerzo y superación, sacrificio y siempre humildad podemos llegar lejos.

A mis amigos Yuli y Carlos; ya que con su amistad, compañerismo y apoyo moral me permitió desarrollar destrezas y habilidades como profesional.

A mi casa de estudios; mi alma mater Universidad Los Ángeles de Chimbote y a todos los docentes de la escuela profesional Farmacia y Bioquímica por formarme como profesional competente con principios éticos.

A mi esposo Fidel; que fue quien motivo por estudiar esta carrera me apoyo mucho para seguir a pesar de las dificultades que se me presentaron.

Índice General

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice General	vi
Índice de Tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	1
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Hipótesis.....	17
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación	18
3.2. Población y Muestra	18
3.3. Variables. Definición y Operacionalización	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	21
3.5 Método de análisis de datos.....	22
3.6 Aspectos Éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	42
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	42
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	43
Anexo 03. Consentimiento informado.....	46
Anexo 4: Base de Datos	47
Anexo 5: Carta de presentación.....	48

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución porcentual según factores demográficos de los pacientes del servicio de farmacia del Centro de Salud Santa.....	23
Tabla 2. Distribución Porcentual según el grado de satisfacción por dimensiones de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa.	24
Tabla 3. Distribución Porcentual de los pacientes según el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el Servicio de Farmacia.	24

Resumen

Este estudio tuvo por objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash. Agosto – noviembre 2024. SE utilizó la metodología de tipo básica con un nivel descriptivo, adoptando un diseño no experimental. El tamaño de la muestra se estableció utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia concretándose en 202 participantes. La técnica principal fue la encuesta como y el instrumento de recogida de datos fue basado en cuestionarios SERVQUAL constó de 22 preguntas y estuvo estructurada con las cinco dimensiones, la medición del cuestionario será en base a la escala de Likert. Los resultados que arroja nuestra investigación demuestra que el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia según sus dimensiones es: fiabilidad media (74.75%), capacidad de respuesta media (53.96%), seguridad baja (55.94%), empatía media (60.89%), aspectos tangibles media (49.50%). Concluyéndose así que el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa es medio en un porcentaje de 86.10%.

Palabras clave: Grado de satisfacción, pacientes, servicio de Farmacia, Centro de Salud.

Abstract

The objective of this study was to determine the degree of satisfaction of the patients attended at the Pharmacy Service of the Centro de Salud Santa, Ancash. August - November 2024. The basic methodology was used with a descriptive level, adopting a non-experimental design. The sample size was established using a non-probabilistic convenience sampling, with 202 participants. The main technique was the survey and the data collection instrument was based on SERVQUAL questionnaires consisting of 22 questions and structured with the five dimensions, the measurement of the questionnaire will be based on the Likert scale. The results of our research show that the degree of satisfaction of the patients attended to in the Pharmacy Service according to its dimensions is: average reliability (74.75%), average responsiveness (53.96%), low safety (55.94%), average empathy (60.89%), average tangible aspects (49.50%). Thus, it was concluded that the degree of satisfaction of the patients attended to in the Pharmacy service of the Santa Health Center is medium with a percentage of 86.10%.

Key words: Degree of satisfaction, patients, Pharmacy service, Health Center.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Las políticas sanitarias mundiales han cambiado en las últimas décadas del siglo XX como consecuencia de los cambios sociales y económicos que han afectado a la salud de la población. En estas circunstancias, se fomenta una atención de alta calidad centrada en el paciente o cliente ⁽¹⁾. No obstante, se debe considerar que los sistemas de salud tradicionalmente se han enfocado en la enfermedad, a lo que dirige a un mayor esfuerzo para el perfeccionamiento de los métodos diagnósticos como terapéuticos, debido a la constante evolución de la atención sanitaria planteando así una relación más participativa e informada con el paciente y familias dado que en la actualidad la naturaleza de la atención sanitaria es la relación que se comparte entre la satisfacción del paciente y el establecimiento de salud ⁽²⁾.

Según la organización Mundial de la Salud (OMS) apunta que los recursos humanos vienen a ser los responsables en la mejora de la calidad de atención en salud de la población, estos personifican los valores esenciales del sistema de salud ya que curan y atienden a las personas, alivian su dolor y sufrimiento, previenen enfermedades y mitigan los riesgos; básicamente son el vínculo humano entre el conocimiento y acción sanitaria. Esto demanda mayor inversión en reclutamiento, contratación, perfeccionamiento, capacitación y retención del personal de salud en los países en desarrollo, estableciendo como indicador la densidad y distribución de personal sanitario con la finalidad de garantizar que todas las personas donde quieran que vivan tengan acceso a trabajadores sanitarios ^(3,4).

Después de haber sido considerado uno de los ejes de la evaluación de los servicios de salud durante poco más de una década, la satisfacción de los pacientes es uno de los factores que, en lo que se refiere a la evaluación de los servicios de salud y su calidad, viene recibiendo mayor atención en el campo de la salud pública. La relevancia de la percepción de los pacientes de los servicios como componente crucial en la mejora de la organización y prestación de los servicios sanitarios es igualmente

significativa, sin perjuicio de que exista una acalorada discusión en torno a su conceptualización y metodología de medición ⁽⁵⁾.

La evolución de la profesión farmacéutica no solo se fundamenta en el medicamento, también dentro del equipo de salud con una intención de alcanzar objetivos terapéuticos en cada paciente, esto ha sido reconocido por el Consejo de Europa quien hace mención a la función del farmacéutico como importante en el contexto de la seguridad sanitaria, según el consenso sobre atención farmacéutica el farmacéutico comunitario aparte de las actividades centradas en los medicamentos, existen diversas actividades orientadas a la asistencia que pretenden mejorar los resultados del paciente como la dispensación activa y consulta farmacéutica que entra dentro de la Atención farmacéutica de tal manera prevenimos, educamos y cooperamos con el resto de profesionales sanitarios para conseguir una mejor calidad de atención en la vida del paciente ⁽⁶⁾.

La satisfacción del paciente en el ámbito farmacéutico es un aspecto crucial para el éxito de los servicios de salud, reflejando la calidad de atención recibida y el impacto en el bienestar del paciente. La evaluación de la satisfacción permite identificar áreas de mejora y ajustar los servicios farmacéuticos para cumplir con las expectativas y necesidades de los pacientes. La literatura indica que la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio farmacéutico puede influir significativamente en su adherencia al tratamiento y en su experiencia general de atención médica ⁽⁷⁾.

Como parte vital del tratamiento médico, los servicios de farmacia son fundamentales para la satisfacción total del paciente. Una parte importante de la felicidad total del paciente. Además de ser un lugar donde se dispensan medicamentos, sirve de canal de comunicación directa entre farmacéuticos y clientes. El grado de amabilidad del personal, la utilidad del servicio, la calidad de la información ofrecida y la accesibilidad del servicio, entre otros factores. y otros factores, como la eficacia del servicio, influyen en cómo perciben los clientes los servicios farmacéuticos, lo que a su vez afecta al grado de satisfacción general de los clientes con dichos servicios ⁽⁸⁾.

Las organizaciones sanitarias han propuesto iniciativas nacionales para recuperar la calidad, lo que implicaría aumentar la satisfacción de los pacientes, que se considera un indicador del calibre de la atención recibida y una señal de cumplimiento del tratamiento. En el Perú la norma técnica para una evaluación de la calidad de atención médica es la emitida en el año 2016, la cual tiene por finalidad contribuir en la mejora de la calidad de atención en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del sector salud. Estudios previos han demostrado que el nivel de calidad de los servicios de salud en el país ha empeorado en relación con el paso del tiempo ⁽⁹⁾.

En España se verificó como un método de mejora de la calidad, una reestructuración del espacio y del procedimiento de dispensación, y una información útil para la evaluación de los cambios y la detección de puntos de mejora donde los trabajadores trabajan con mayor agrado, satisfacción y con mayor compromiso con los pacientes ⁽¹⁰⁾; mientras que en México tras un estudio, se identificaron 32 criterios de calidad de servicio donde se describieron los elementos que influyen en la impresión de satisfacción del paciente en un sistema público de salud. La calidad de las instalaciones y los servicios del personal de análisis clínicos influyeron en gran medida en la satisfacción del beneficiario, y los pacientes valoraron la entrega de medicamentos, que fueron los factores que más influyeron. La calidad de los servicios de la farmacia y la calidad de la recepción (turnos) tuvieron un estancamiento significativo en su impacto ⁽¹¹⁾.

Numerosos parámetros, como el estado de salud, los factores sociodemográficos (edad, sexo, nivel cultural), las aptitudes del profesional sanitario (calidad afectiva, volumen de información, destreza técnica, etc.) y el tiempo de espera, están relacionados con el grado de satisfacción declarado por el paciente ⁽¹²⁾. Las expectativas de los pacientes y su nivel de satisfacción están muy correlacionadas, por lo que es fundamental conocer las expectativas iniciales del paciente. Los hospitales públicos de cualquier ciudad deberían ofrecer servicios farmacéuticos del mismo calibre dentro de la misma nación, pero lamentablemente hay una serie de

variables que afectan a esto, como las relaciones interpersonales, la infraestructura, el equipamiento, la comunicación, los horarios de apertura, la equidad, la eficiencia, la atención personalizada, la prontitud de la atención y la dispensación precisa, entre otras ⁽¹³⁾.

Es importante señalar que la falta de confianza es la causa principal de los altos niveles de insatisfacción de los pacientes con la atención hospitalaria. Sin una comunicación eficaz entre el médico y el paciente, así como sin controles que permitan vigilar el cumplimiento del tratamiento y la recuperación, es imposible encontrar una solución viable que mejore el estado de salud del paciente, lo que dispara los costes, fomenta el uso continuado de los servicios sanitarios y degrada la calidad de vida ⁽¹⁴⁾.

De acuerdo a la realidad descrita se formula la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el grado de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash de agosto a noviembre 2024?

La elección de investigar este tema radica en la creciente importancia por comprender y mejorar la experiencia integral del paciente en el ámbito de la atención de salud que en el año 2020 en América latina y específicamente en nuestro país se evidenciaron las deficiencias en la atención primaria de salud debido a la pandemia del COVID 19, los establecimientos de salud de primer nivel, quienes desarrollan las acciones de atención primaria de salud, postergaron su atención o transformándola en una atención virtual, dejando como consecuencia la desconfianza e insatisfacción por parte de los pacientes o pacientes, en el transcurso de los años la atención primaria de salud se ha ido retomando a su normalidad sin embargo se requiere obtener información convincente y de calidad referente a la asistencia de servicios sanitarios así como el nivel de satisfacción del paciente atendidos en establecimientos de salud primarios para encontrar la mejora en la atención ⁽¹⁵⁾.

El entorno en el que se presenta este estudio es uno en el que la prestación de una atención centrada en el paciente se ha convertido en algo esencial. La literatura, sin

embargo, carece de información sobre la satisfacción específica de los pacientes en la farmacia del centro de salud, particularmente durante épocas concretas del año como agosto a noviembre. Para comprender mejor la dinámica temporal y los posibles elementos estacionales que pueden afectar a la percepción de los pacientes, es imprescindible colmar esta laguna.

El valor de este estudio radica en su capacidad para ofrecer datos reveladores sobre las expectativas y experiencias de los pacientes a lo largo de una determinada estación del año. Se pueden poner en marcha ciertas tácticas para elevar el calibre de los servicios farmacéuticos prestados conociendo mejor los requisitos y las dificultades que encuentran los pacientes a lo largo de estos meses. Además, al hacer hincapié en el papel que desempeñan las farmacias en toda la experiencia del paciente, se pueden desarrollar políticas e iniciativas centradas en el paciente que mejoren el nivel de la atención prestada en el centro sanitario. Al final, esta investigación no sólo avanzará nuestra comprensión de la satisfacción del paciente en los entornos de farmacia, sino que también afectará directamente a los esfuerzos en curso de nuestro centro de salud para proporcionar a los pacientes un mejor tratamiento.

Objetivo general

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash. Agosto – noviembre 2024.

Objetivos específicos

- Determinar la distribución porcentual según factores demográficos de los pacientes del servicio de farmacia del Centro de Salud Santa.
- Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Hernández L. en el 2023 realizó un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes con el servicio farmacéutico brindado por la institución CAG Unidos por la Salud IPS SAS durante el primer semestre de 2022. La investigación empleó una metodología observacional analítica transversal y contó con una muestra de 67 personas. Los resultados indicaron que el tiempo de entrega del medicamento fue calificado como bueno por el 73% de los pacientes, el servicio en general recibió una calificación de bueno del 58%, la calidad de la atención fue considerada buena por el 78%, la información proporcionada obtuvo una calificación de buena del 87%, y la asesoría farmacéutica recibida por el profesional fue evaluada como buena por el 69%. La conclusión del estudio fue que algunos pacientes expresaron inconformidad y molestias cuando no se les entregó lo solicitado ⁽¹⁶⁾.

Barghouth Dana, et al. En el año 2021 realizaron un estudio con el objetivo de examinar los factores del servicio de farmacia en la satisfacción del paciente con las farmacias comunitarias en Jordania y explorar el efecto de la satisfacción del paciente en el rendimiento de la farmacia. Aplicaron una metodología analítica descriptiva con un enfoque cuantitativo utilizando como instrumento la encuesta, aplicándola a 1000 encuestados, se devolvieron 502 cuestionarios válidos, lo que representa una tasa de respuesta efectiva del 50,2% ⁽¹⁷⁾.

Yohanes Ayele, et al. En el año 2020 realizaron un estudio titulado “Evaluación de la satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia y factores asociados en hospitales públicos del este de Etiopía”. La metodología empleada fue de corte transversal con una muestra de 422 pacientes empleando como instrumento una entrevista estructurada para después ser analizados en una escala tipo Likert de cinco puntos. Los autores presentan como resultados que la satisfacción general fue de 46.19%. Los rangos de edad de 26 a 35 años y de 36 a 50 años tenían un 50% y un 60% de probabilidad reducida de satisfacción en comparación con los pacientes

dentro del rango de 18 – 25 años. Llegaron a la conclusión de que la satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia es muy baja, por lo tanto, el personal debe prestar la debida atención a los factores contribuyentes para mejorar la calidad del servicio ⁽¹⁸⁾.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Reyes G. y Contreras K, en 2023, llevaron a cabo un estudio para evaluar la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un Centro de Salud en Rímac. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte no transversal, de nivel descriptivo y correlacional. La muestra incluyó a 384 pacientes. Para recolectar la información, se utilizó una encuesta con un cuestionario. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción del 34.11%. Al desglosar por dimensiones, la empatía obtuvo un 40.9% de nivel bajo, la seguridad un 36.2%, la fiabilidad un 35.4% y la capacidad de respuesta un 37%. Se concluyó que entre las variables estudiadas existe una relación positiva moderada significativa ⁽¹⁹⁾.

Justo S. en el año 2022 llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, durante el periodo de enero a febrero de 2022. La metodología aplicada es de un diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y longitudinal. La muestra consistió en 231 pacientes que visitaron el servicio de farmacia en ese mismo periodo. La técnica utilizada para la recolección de datos fue una encuesta aplicada a los pacientes que recibieron atención del servicio de farmacia, empleando un cuestionario con preguntas claras para obtener sus opiniones. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: la satisfacción con la disponibilidad de stock de medicamentos es considerada regular (62,8%), el tiempo de espera para la atención es percibido como regular (65,8%), la satisfacción con la empatía del personal de farmacia es buena (48,1%), la seguridad en la atención también es vista como regular (45,0%), y el horario de atención es evaluado como bueno (54,5). En conclusión, aún existen falencias para lograr un nivel de satisfacción óptimo en los pacientes, cabría evaluar cada uno de los ítems para generar nuevas propuestas de mejor ⁽²⁰⁾.

Morocho M, en el año 2021 desarrollo un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en pacientes del servicio de Farmacia del Hospital de apoyo II-IPaita, empleándose como metodología de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, y transversal, se empleó una muestra de 108 pacientes, el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL V-2011. Muestra como resultado que los mayores porcentajes son para el sexo femenino (75%), las edades fueron de 16 a 37 años (33%), tener estudios secundarios (54%) y ser continuador en el servicio (79%). En las dimensiones la mayoría fueron satisfactorias; fiabilidad 71,9%, capacidad de respuesta 74,5%, seguridad 82,2%, empatía 84,44%, aspectos tangibles 77,18%, mientras que en forma global predominó la satisfacción 74%. En conclusión, la satisfacción en forma global estaba presente en la mayoría de los pacientes ⁽²¹⁾

Chávez A, en el año 2020 llevó a cabo un estudio para determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura. La metodología empleada fue descriptiva, transversal, cuantitativa y observacional, con una muestra de 131 personas. Los resultados mostraron que el 93,9% de los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida, mientras que el 6,1% estaban insatisfechos. En cuanto a las dimensiones de satisfacción, el 96,2% de los pacientes estaban satisfechos con la fiabilidad, el 94,7% con la capacidad de respuesta, el 94,7% con la seguridad, el 93,1% con la empatía y el 90% con los aspectos tangibles. En conclusión, los pacientes que visitan este centro de salud muestran un alto nivel de satisfacción ⁽²²⁾.

Ortega M. en el año 2018 realizó un estudio con el propósito de evaluar la calidad del servicio midiendo la satisfacción de los pacientes externos por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna. Este fue un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 231 pacientes externos mayores de 18 años que aceptaron participar. Se utilizó un cuestionario SERVQUAL modificado y adaptado para el contexto del servicio farmacéutico, el cuestionario incluye 22 preguntas sobre las expectativas del paciente y 22 sobre las percepciones

del paciente, con cinco opciones de respuesta basadas en la escala de Likert, distribuidas en cinco criterios para evaluar la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados mostraron un bajo grado de satisfacción global, con un 43,09%, y un 56,91% de los pacientes se consideraron insatisfechos. La insatisfacción se evidenció en los cinco criterios evaluados, siendo más pronunciada en capacidad de respuesta (65,80%), aspectos tangibles (58,44%), fiabilidad (55,84%), seguridad (53,03%) y empatía (52,73%). Llegó a la conclusión que la calidad del servicio según su grado de satisfacción de los pacientes en el área de Farmacia se encuentra aún en proceso de mejora ⁽²³⁾.

2.1.3. Antecedentes locales:

Leyva E, en el año 2024 llevó a cabo un estudio titulado “Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del centro de salud Miraflores Alto, Chimbote, Ancash. Abril – Mayo 2024.” Empleando una metodología de nivel descriptivo, con diseño no experimental y cuantitativo. La muestra fue de 421 pacientes, su muestra fue no probabilística por conveniencia. Aplicó un cuestionario de 15 preguntas distribuidas en 5 dimensiones utilizando la escala de Likert para su medición. En sus resultados encontró que respecto a la fiabilidad el 51,8% expresan un nivel de satisfacción medio, en la capacidad de respuesta un nivel de satisfacción bajo, en la seguridad un nivel de satisfacción alto en un 43,5%, en cuanto a la confiabilidad y empatía existe un nivel medio. Concluyendo que existe un nivel medio de satisfacción en los pacientes que se atienden en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto ⁽²⁴⁾.

Mejía J, en el 2023 llevó a cabo un estudio para evaluar la satisfacción de los pacientes del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa en Ancash, durante los meses de octubre a diciembre. La investigación, de carácter descriptivo y enfoque cuantitativo, utilizó un diseño no experimental y abarcó una muestra de 339 pacientes seleccionados según criterios específicos. La recolección de datos se realizó mediante encuestas con un cuestionario de 15 preguntas basadas en una escala de Likert de 1 (nada satisfecho) a 5 (totalmente satisfecho). Los resultados mostraron que el 63.1%

de los pacientes estaba muy satisfecho con la fiabilidad del servicio, el 68.1% con la capacidad de respuesta y el 67.8% con la seguridad. En términos de confiabilidad, el 59.9% expresó un alto grado de satisfacción, mientras que el 75.5% valoró positivamente la empatía recibida. En general, el 75.8% de los pacientes mostró un alto nivel de satisfacción con el servicio. En conclusión, los pacientes del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa presentan un elevado nivel de satisfacción ⁽²⁵⁾.

Zárate en el año 2022 llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden a la farmacia de un hospital público de Chimbote. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, básico, descriptivo y transversal. Su muestra fue de 200 pacientes del servicio de farmacia entre los meses de abril a junio del 2022. En cuanto a sus resultados, la autora reporta que el nivel de satisfacción del paciente fue satisfecho en un 23.5%, regularmente satisfecho en 72.5% e insatisfecho en un 4%. Concluye que la satisfacción del paciente afecta de forma directa la calidad de la atención en el Hospital ⁽²⁶⁾.

2.2. Bases teóricas

Satisfacción de pacientes o pacientes:

La satisfacción del paciente es un aspecto esencial de la calidad en la atención de los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción fomenta comportamientos positivos, como la lealtad y la continuidad con los proveedores de salud. Por lo tanto, medir la satisfacción del paciente puede contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio. La satisfacción se considera una evaluación que puede cambiar con cada interacción, mientras que la calidad percibida del servicio tiende a ser una evaluación más estable a lo largo del tiempo. En términos sencillos, la satisfacción del paciente refleja si sus necesidades han sido satisfechas y si está satisfecho con lo recibido. En otras palabras, la satisfacción actúa como un indicador de excelencia, donde el paciente valora la atención recibida como buena o muy buena ^(27,28).

Ahora bien, la satisfacción del paciente trae consigo **tres grandes beneficios** que brindan una clara idea sobre la importancia de lograr la satisfacción del cliente ⁽²⁹⁾:

- a) Un paciente satisfecho por lo general vuelve a adquirir su servicio por lo tanto el establecimiento obtiene como beneficio su lealtad, y por ende la posibilidad de reiterar el consumo del mismo servicio u otro ⁽²⁹⁾.
- b) Un paciente satisfecho comparte sus experiencias positivas con la atención recibida en un servicio de salud, lo que resulta en una difusión gratuita para el centro médico. Así, la institución se beneficia de la recomendación que el paciente hace a sus familiares, amigos y conocidos ⁽²⁹⁾.
- c) Un paciente satisfecho tiende a elegir su proveedor de salud actual sobre otros competidores, lo que permite al centro médico asegurar una posición favorable en el mercado de servicios de salud ⁽²⁹⁾.

El nivel de satisfacción del paciente se basa en la combinación de dos factores: la calidad de la atención recibida y el sacrificio realizado, que puede **clasificarse** de la siguiente manera en el contexto de los servicios de salud ⁽³⁰⁾:

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Este escenario genera una insatisfacción alta o un nivel de satisfacción muy bajo. El paciente percibe negativamente el servicio, lo que podría llevar a presentar una queja. Aunque esto refleja una actitud activa hacia la mejora del centro, es probable que el paciente evite repetir la experiencia ⁽³⁰⁾.

Sacrificio modesto/prestación modesta: Este caso resulta en una insatisfacción moderada o un bajo nivel de satisfacción. La valoración del servicio queda en suspenso, y el paciente podría dudar en volver a usar el servicio, dependiendo de futuras necesidades de información o experiencias ⁽³⁰⁾.

Sacrificio elevado/prestación elevada: Aquí, el paciente experimenta una satisfacción contenida, con una evaluación moderadamente positiva del servicio. La probabilidad de repetir la experiencia es mayor, ya que la atención recibida justifica el sacrificio realizado ⁽³⁰⁾.

Sacrificio modesto/prestación elevada: Este escenario produce el nivel máximo de satisfacción. El juicio del servicio es muy positivo, generando alta confianza en la

repetición del servicio. Además de la satisfacción, se establece una mayor fidelización del paciente, quien probablemente continuará utilizando el servicio y desarrollará una lealtad hacia el centro ⁽³⁰⁾.

Modelo Service-Quality (SERVQUAL)

No es sencillo cuantificar de forma sistemática la percepción que tienen los consumidores de la calidad del servicio. Requiere el uso de tecnologías que ayuden a las empresas a comprender qué significa el valor para sus clientes y en qué medida sus esfuerzos están cumpliendo sus requisitos y expectativas ⁽³¹⁾.

Esta necesidad ha llevado a la creación de varios métodos y procedimientos para medir la satisfacción del cliente. Desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988 para su obra «Delivering Quality Service», el enfoque SERVQUAL es uno de los más utilizados en la actualidad, sobre todo en las empresas norteamericanas. Los autores utilizaron SERVQUAL para crear un modelo que define las cinco características fundamentales de un servicio, que se reflejan en un cuestionario compuesto por 22 preguntas. La información recabada permite identificar y medir las cinco carencias más significativas que repercuten en la satisfacción del cliente y, por consiguiente, en la calidad del servicio ⁽³²⁾.

Uno de los mayores aportes de la literatura en mercadotecnia sobre las dimensiones de la calidad del servicio y su medición es el trabajo de Parasuraman et al. (1985). Este estudio identifica diez dimensiones que los consumidores utilizan para evaluar la calidad de cualquier servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Más adelante, Parasuraman et al. reorganizaron estos criterios, reduciéndolos a **cinco dimensiones principales** ⁽³³⁾:

- **Fiabilidad:** la capacidad de proporcionar el servicio prometido de manera consistente y precisa desde el primer intento.
- **Capacidad de respuesta:** a disposición para ayudar y atender a los clientes de manera rápida.

- Seguridad: la competencia y conocimiento del personal para generar confianza y credibilidad.
- Empatía: la atención personalizada que las empresas brindan a sus clientes.
- Elementos tangibles: la apariencia física de instalaciones, equipos y personal.

En el Perú, se creó la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Paciente Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” bajo la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. Este documento técnico incluye la metodología SERVQUAL, con algunas modificaciones en el modelo y en el cuestionario. Dada su validez y alta confiabilidad, esta metodología se aplica en los servicios de salud del país para ayudar a identificar las necesidades y expectativas, así como las percepciones de los pacientes que buscan atención médica. La calidad de la atención se define como la diferencia o brecha entre la percepción y las expectativas del paciente (P-E). Esto permite medir el nivel general de satisfacción y detectar las principales causas de insatisfacción en cada criterio de evaluación de la calidad del servicio, facilitando la identificación de áreas de mejora en la atención ⁽³⁴⁾.

Escalas de Medición:

Una escala de medición representa el rango completo de valores que una variable puede asumir. Es una serie continua de valores organizados de manera secuencial, que tiene un punto de partida y un punto final. El nivel de medición de una variable define sus características de medición, determina qué operaciones matemáticas son adecuadas para ese nivel, y dicta las fórmulas y métodos estadísticos empleados en el análisis de datos y en la evaluación de hipótesis teóricas ⁽³⁵⁾.

La **escala de Likert**, introducida en 1932 por Rensis Likert, es una herramienta psicométrica ampliamente utilizada en estudios de ciencias sociales que emplean cuestionarios. Esta escala es especialmente común para clasificar las respuestas en encuestas, utilizando un sistema de gradientes para medir las opiniones o actitudes. Aunque el término "escalas tipo Likert" a menudo se usa de manera intercambiable con "escala de valoración", hay otros tipos de escalas de valoración disponibles ⁽³⁶⁾.

Un ítem de Likert es una afirmación que se presenta a los encuestados para que la evalúen, asignándole un valor cuantitativo en alguna dimensión subjetiva u objetiva. La dimensión de acuerdo/desacuerdo es la más frecuentemente empleada. Un formato típico de una escala de Likert con cinco niveles podría ser ⁽³⁷⁾:

1. No satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Satisfecho
4. Totalmente satisfecho

La escala de Likert es un método de valoración bipolar que mide la respuesta positiva o negativa a una declaración. A veces se usa una escala con un número par de opciones, eliminando la opción intermedia de "ni de acuerdo ni en desacuerdo". Este formato se conoce como "elección forzada", ya que no permite una respuesta neutral. La opción neutral puede ser vista como una solución fácil para los encuestados indecisos, por lo que su neutralidad es cuestionable ⁽³⁸⁾.

Servicio de Farmacia:

Un servicio profesional de farmacia consiste en una serie de actividades realizadas en una farmacia estructurada, o por farmacéuticos y otros profesionales de la salud, con el propósito de mejorar el proceso de atención. Su meta es optimizar los resultados en salud y el valor de la atención médica. Por esta razón, ofrecer este servicio demanda la utilización de conocimientos especializados en salud para pacientes, poblaciones o en colaboración con otros profesionales sanitarios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) subraya claramente la relevancia del servicio farmacéutico en el cuidado de la salud. La farmacia constituye un componente crucial del sistema de salud y desempeña una función vital en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento de condiciones y la mejora de la calidad de vida de las personas ^(39,40).

La OMS sostiene que el acceso al servicio farmacéutico debe ser universal, sin distinción de ubicación geográfica, edad, género, origen étnico o situación económica. Este servicio debe garantizar la entrega de medicamentos seguros y efectivos, con farmacéuticos

capacitados para asegurar su uso adecuado, prevenir errores y fomentar la adherencia a los tratamientos ⁽⁴¹⁾. Además, la OMS enfatiza la necesidad de colaboración entre diversos profesionales de la salud, incluidos los farmacéuticos, para ofrecer una atención integral y bien coordinada. También impulsa la investigación y el desarrollo de nuevas terapias y medicamentos, así como la adopción de prácticas innovadoras en la farmacia para mejorar la calidad de la atención sanitaria ⁽⁴⁰⁾.

A lo largo del tiempo, el servicio farmacéutico ha crecido de manera significativa, incorporando numerosos servicios adicionales más allá de su función tradicional de dispensar medicamentos, y ha comenzado a enfocarse más en el paciente. Esta transición de un enfoque centrado en el producto a uno centrado en el paciente ha elevado las expectativas sobre el personal de farmacia, quienes deben ofrecer un nivel de servicio superior que requiere habilidades interpersonales avanzadas y una formación integral en medicamentos. Entre las nuevas responsabilidades se incluyen la dispensación de recetas médicas, la administración de vacunas, el monitoreo de tratamientos, la gestión de inventarios de medicamentos y suministros, la educación de los pacientes y la colaboración con otros profesionales de la salud para asegurar que los medicamentos sean seguros y efectivos ^(42,43).

Este cambio de rol ha llevado a que las farmacias no solo sean puntos de venta de medicamentos, sino también centros de orientación y asistencia para los pacientes. Ofrecen beneficios adicionales al actuar como plataformas para actividades de salud pública, y pueden jugar un papel fundamental en la mejora de la salud de individuos y comunidades, así como en la expansión del acceso a la atención sanitaria. No obstante, la farmacia comunitaria se percibe tanto como un sector de salud como un negocio, y su contribución a la atención sanitaria comunitaria ha sido objeto de escepticismo debido a sus funciones específicas y a su desempeño en un entorno comercial ⁽⁴⁴⁾.

Buenas prácticas de oficina farmacéutica:

La salud se considera un componente fundamental para la satisfacción y el bienestar de nuestra comunidad. Por ello, es crucial mejorar los servicios farmacéuticos ofrecidos en

las oficinas de los establecimientos de salud, tanto públicos como privados, con el objetivo de contribuir al bienestar de la población, mejorando los resultados clínicos y, especialmente, la calidad de vida. Las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) comprenden un conjunto de normas diseñadas para asegurar el cumplimiento integral de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Farmacovigilancia, Dispensación, Distribución y Transporte, así como el Seguimiento Farmacoterapéutico en estos establecimientos ⁽⁴⁵⁾.

La Dirección Nacional de Medicamentos, Insumos y Drogas ha puesto a disposición un manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica, que sirve como referencia y guía para las autoridades reguladoras descentralizadas y desconcentradas en la evaluación del desempeño de los servicios farmacéuticos proporcionados a la población. Este manual también ofrece orientación a los responsables de establecimientos farmacéuticos, tanto públicos como privados, sobre las condiciones y criterios técnicos necesarios para el adecuado funcionamiento de sus instalaciones ⁽⁴⁶⁾.

2.3. Hipótesis

No aplica.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

Esta investigación fue de nivel descriptivo, ya que tiene como objetivo conocer aspectos importantes sobre la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia. Dado su propósito, se clasifica como una investigación de tipo básica, ya que busca promover la comprensión de las características de ciertos eventos mediante su descripción o el análisis de las relaciones entre los ítems involucrados. Además, adopta un diseño no experimental, ya que no se manipuló la variable en cuestión, sino que se limitó a observarla, medirla e interpretarla en un momento específico ⁽⁴⁷⁾.

3.2. Población y Muestra

Según Hernández y Mendoza, la población en una investigación se entiende como el grupo de elementos o individuos que tienen características en común y que son pertinentes para el estudio. Esta población puede ser finita o infinita, dependiendo de si se puede determinar un número exacto de elementos o si es imposible contar todos ellos ⁽⁴⁸⁾. En este caso, la población del estudio se consideró infinita, ya que no es posible elaborar una lista completa de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash, entre agosto y noviembre de 2024.

Muestra:

El tamaño de la muestra se estableció utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a los pacientes que asistieron o recibieron servicios de la Farmacia del Centro de salud Santa, en el turno de la mañana en un horario entre las 8 a.m. y las 2 p.m. de lunes a sábado, durante el periodo de agosto a noviembre.

La muestra se concretó en 202 participantes de este estudio.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años
- Pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa.
- Pacientes que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con incapacidad de discernir.
- Pacientes que no hayan sido atendidos en los consultorios del Centro de Salud Santa.

3.3. Variables. Definición y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA DE VALORACION	NIVELES Y RANGOS
Grado de satisfacción del paciente en el servicio de farmacia	Medida en la que los pacientes o clientes están conformes con el servicio recibido en una farmacia. Este grado de satisfacción se evalúa en función de diversos factores, como: la calidad de atención, los tiempos de espera, la amabilidad del personal, los medicamentos disponibles, condiciones del entorno, claridad de la información y otros factores importantes para la experiencia del paciente en el servicio farmacéutico.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad del personal - Innovación de equipos - Abastecimiento de medicamentos. 	Ordinal	Del 1 – 4 (1) No satisfecho (2) Poco satisfecho (3) Satisfecho (4) Totalmente satisfecho	Variable Bajo (22 - 44) Medio (45 – 65) Alto (66 -88) Dimensiones Bajo (4-11) Medio (12 -17) Alto (18 – 22)
		Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oportuna - Disposición 			
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitud - Confianza 			
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud - Atención cuidadosa 			
		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos - Instalaciones - Material 			

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

En este estudio, se empleó la encuesta como técnica principal para recolectar datos, dado que facilitó la obtención de información directa de los individuos en estudio y ofrece datos específicos y útiles para la investigación ⁽⁴⁹⁾. Las encuestas se administrarán a los pacientes que reciban atención en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa.

Instrumento:

El instrumento de recogida de datos fue basado en cuestionarios SERVQUAL, en base a la investigación de Camarena ⁽⁵⁰⁾.

Este cuestionario constó de 22 preguntas y estuvo estructurada con las cinco dimensiones, la medición del cuestionario será en base a la escala de Likert y tendrá un tiempo de aplicación de 20 minutos aproximadamente. Todas las preguntas serán relacionadas con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud de Santa.

El número de ítems o preguntas por cada dimensión será la siguiente:

Fiabilidad: 1 - 5, Capacidad de respuestas: 6 - 9; Seguridad: 10 - 13; Empatía: 14 - 18

y Aspecto tangible: 19 - 22.

Para realizar las encuestas de manera más cómoda y efectiva, se eligió el uso de un dispositivo móvil (teléfono celular) como herramienta principal. El cuestionario se creó en Google Forms, asegurando que el acceso al formulario digital sea únicamente para el investigador, ya que el enlace no será compartido con los participantes.

Procedimiento:

Se pidió una carta de presentación a la Universidad Uladech Católica, la cual se entregó al Médico Jefe del centro de salud para obtener su permiso para realizar encuestas en el horario de lunes a sábado, de 8 a.m. a 2 p.m. Los pacientes fueron elegidos después de haber recogido sus medicamentos, siguiendo los criterios de inclusión y exclusión establecidos, y se les aplicó el cuestionario de manera aleatoria.

Para aplicar la encuesta se le dio a conocer al paciente lo que abarca el estudio y resolver sus dudas, si desea participar voluntariamente se le entregará el consentimiento informado para su respectiva conformidad y dar paso a la encuesta digital.

Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizó un control de calidad con la finalidad de verificar que todas las preguntas se encuentren respondidas por los pacientes atendido en el servicio de farmacia del centro de salud Santa.

3.5 Método de análisis de datos

Se utilizó el programa Excel 2019 para analizar y tabular los resultados del cuestionario. Esta aplicación es fiable, precisa y eficiente en la manipulación de datos. Además, es fácil de usar y permite realizar observaciones correctas. Para facilitar la comprensión de los datos, se procesarán y presentarán en tablas estadísticas ordenadas en función de las dimensiones del estudio.

Para medir el grado de satisfacción resulta de la suma obtenida de las respuestas de cada ítem, cuya calificación oscilará entre 22 y 88.

La técnica de baremo aplicaremos para la evaluación del grado de satisfacción, clasificando los niveles como bajo (22 – 40 puntos), medio (41 – 60 puntos) y alto (61 – 88 puntos).

3.6 Aspectos Éticos

Se tuvo en cuenta el Reglamento de Integridad Científica en la Investigación, Versión 001, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ⁽⁵¹⁾. Por lo tanto, el estudio se ajusta a principios éticos como el respeto y la protección de los derechos de los participantes, en este caso, la privacidad y dignidad de las personas cuyos datos serán analizados. Se priorizará la beneficencia y la no maleficencia, asegurando el bienestar de los participantes para evitar causar daño. Además, se mantuvo la integridad, honestidad y justicia, lo que permitió una objetividad, imparcialidad y transparencia en la divulgación responsable de la investigación, manteniendo un juicio razonable para la toma de precauciones y la reducción de sesgos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución porcentual según factores demográficos de los pacientes del servicio de farmacia del Centro de Salud Santa.

Factores demográficos		Género				Total	
		Femenino		Masculino		N	Porcentaje
		N	Porcentaje	N	Porcentaje		
Edad del encuestado	18 - 30	17	8.42%	7	3.47%	24	11.88%
	31 - 40	54	26.73%	20	9.90%	74	36.63%
	41 - 60	41	20.30%	31	15.35%	72	35.64%
	61 a más	16	7.92%	16	7.92%	32	15.84%
Total		128	63.37%	74	36.63%	202	100.00%
Nivel de Instrucción	Primaria	7	3.47%	3	1.49%	10	4.95%
	Secundaria	80	39.60%	47	23.27%	127	62.87%
	S. Técnico	29	14.36%	18	8.91%	47	23.27%
	S. Universitario	12	5.94%	6	2.97%	18	8.91%
Total		128	63.37%	74	36.63%	202	100.00%
Tipo de seguro	SIS	120	59.41%	66	32.67%	186	92.08%
	SOAT	0	0.00%	1	0.50%	1	0.50%
	NINGUNO	8	3.96%	7	3.47%	15	7.43%
Total		128	63.37%	74	36.63%	202	100.00%
Tipo de paciente	Nuevo	84	41.58%	50	24.75%	134	66.34%
	Continuador	44	21.78%	24	11.88%	68	33.66%
Total		128	63.37%	74	36.63%	202	100.00%

Fuente: Base de Datos (Anexo 4)

Tabla 2. Distribución Porcentual según el grado de satisfacción por dimensiones de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa.

Dimensiones	Grado de Satisfacción							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Fiabilidad	7	3.47%	151	74.75%	44	21.78%	202	100.00%
Capacidad	0	0.00%	109	53.96%	93	46.04%	202	100.00%
Seguridad	0	0.00%	89	44.06%	113	55.94%	202	100.00%
Empatía	7	3.47%	123	60.89%	72	35.64%	202	100.00%
Aspectos Tangibles	0	0.00%	102	50.50%	100	49.50%	202	100.00%

Fuente: Base de Datos (Anexo 4)

Tabla 3. Distribución Porcentual de los pacientes según el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el Servicio de Farmacia.

Nivel de Satisfacción	N	Porcentaje
Bajo	7	3.50%
Medio	174	86.10%
Alto	21	10.40%
Total	202	100.0%

Fuente: Base de Datos (Anexo 4)

V. DISCUSIÓN

El presente estudio logró determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa durante el periodo de agosto a noviembre del 2024. Tras la aplicación de 202 encuestas tomando en consideración los criterios de inclusión y exclusión, así como el código de ética tenemos los siguientes resultados:

En la **tabla 1** podemos observar la distribución porcentual de los pacientes según los factores demográficos divididos según su género; podemos observar que el género el masculino tiene un porcentaje 36.63% y el femenino en 63.37%. Según el rango de edad del paciente con mayor distribución encontramos la participación de paciente entre 31 y 40 años de edad con el 36.63%, en cuanto al nivel de instrucción los pacientes con un Nivel Secundario predominan en mayor distribución con un 62.87%, mientras en el tipo de seguro con el cual acuden a este centro de salud en su mayoría son por SIS en un 92.08%, siendo los pacientes nuevos en un 66.34%. estos resultados los podemos contrastar con los de Morocho ⁽²¹⁾ quien llevo a cabo un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en pacientes del servicio de Farmacia del Hospital de Apoyo II-1 Paita, nos mostró en sus resultados demográficos un mayor porcentaje de participación a pacientes del sexo Femenino en un 75% esto coincide con nuestra población femenina, quizás deberse a que esta población tiene mayor accesibilidad de participación, en cuanto al rango de edad el autor reporta paciente de 16 a 37 años en un 33%, de alguna manera puede coincidir con el rango que nosotros reportamos ya que abarca las edades de nuestros dos primeros rangos de edad lo cual sumaria la mayor población participante, por otro punto el nivel de instrucción el autor reporta pacientes que en mayoría cuentan con secundaria en un 54% este resultado coincide completamente con el nuestro, y finalmente si es continuador con el servicio o no es un 79 % esto no coincide con nuestros resultados debido a que nosotros reportamos mayor porcentaje en pacientes nuevos. El conocimiento de estos factores demográficos nos permite poder identificar y segmentar los diferentes grupos dentro de la población de estudio, a lo cual puede ser útil para adaptar diferentes estrategias para una mejora en el grado de satisfacción del paciente.

En la **tabla 2** de acuerdo a la dimensión fiabilidad se muestra un grado de satisfacción medio con un 74.75% estos resultados coinciden con los de Morocho M ⁽²¹⁾ tras su estudio de nivel de

satisfacción en pacientes del servicio de Farmacia en el Hospital de Apoyo II-1 en Paita, reporta el 71.9% de fiabilidad, así mismo Chávez A ⁽²²⁾ quien reporta un gran porcentaje de fiabilidad en un 96.2% en su estudio determinando el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura, mientras que con Ortega M ⁽²³⁾ evaluando la calidad del servicio midiendo la satisfacción de los pacientes externos por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna viene en decaimiento la fiabilidad ya que el autor reporta un 55.84% de insatisfacción, así como Reyes G y Contreras K. ⁽¹⁹⁾ quienes realizaron su estudio de evaluar la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un Centro de Salud en Rímac en el año 2023, reportan una fiabilidad muy baja con un 35.4%. Podemos comparar que los resultados de satisfacción de la fiabilidad en los estudios realizados en Hospitales son mayores que en los realizados en Centros de salud puede verse afectado por varias razones debido a la disponibilidad de personal especializado y recursos más amplios. En hospitales, los farmacéuticos tienen acceso a la historia clínica del paciente, lo que les permite brindar un asesoramiento más personalizado. Además, la atención suele ser más individualizada debido a un menor volumen de pacientes. Los protocolos estandarizados garantizan una experiencia más consistente, y la variedad de medicamentos y tratamientos disponibles contribuye a una atención integral. Todo esto se traduce en una percepción más positiva del servicio. Así mismo, esto también se debe principalmente a la necesidad de que el servicio siempre disponga de los medicamentos prescritos por el médico y de que la atención se brinde respetando el orden de llegada. Además, es importante destacar la existencia de mecanismos para presentar quejas o reclamos sobre la atención recibida, así como asegurar que la atención se realice sin errores y sin discriminación.

Según la dimensión capacidad de respuesta se reporta una satisfacción media en un 53.96%, Reyes G y contreras G ⁽¹⁹⁾ en el año 2023 tras su estudio de evaluación de la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un Centro de salud en Rímac, reportan una capacidad de respuesta en un 37%, así como Morocho M ⁽²¹⁾ en el año 2021 tras determinar el nivel de satisfacción en pacientes del servicio de Farmacia del Hospital de Apoyo II-1 en Paita, reporta una capacidad de respuesta en un 74.5%, mientras que Chávez A ⁽²²⁾ en el año 2020 después de determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura, reporta un 94.7% de satisfacción con la capacidad de respuesta, finalmente Ortega M

(23) en el año 2018 evaluando la calidad del servicio midiendo la satisfacción de los pacientes externos por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva Tacna reporta un 65.80% de insatisfacción con la capacidad de respuesta así por otro lado según Mejía J (25) en el año 2023 evalúa la satisfacción de los pacientes del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa en Ancash reportando un resultado más cercano al nuestro con un 68.1% de satisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta. Se llega a la conclusión de que esto se debe principalmente a la necesidad de proporcionar una atención ágil, con tiempos de espera reducidos y una solución inmediata por parte del personal ante los problemas que surgen. Con el paso del tiempo la capacidad de respuesta se ha visto afectada en un decaimiento eso quiere decir que quizás podría existir algunas deficiencias por parte del personal de salud.

Según la dimensión de la Seguridad una satisfacción baja con el 55.94% estos resultados los podemos contrastar con la de los autores Reyes G y Contreras K (19) después de la evaluación de la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un Centro de Salud en Rímac, reportan una satisfacción baja en cuanto a la seguridad del 36.2%, por otro lado para Justo S (20) quien evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, durante el periodo de enero a febrero de 2022, la seguridad en la atención brindada es vista como regular en un 45%, si bien es cierto el autor lo considera con termino regular nosotros lo consideramos con el término medio a lo que viene que el resultado del autor difiere con el nuestro siendo ambos estudios realizados en Centros de Salud; por otro lado, Morocho M (21) reporta satisfacción en seguridad en un 82.2%, siendo un resultado sumamente alto, el autor realizo su estudio en el Hospital de Apoyo III “Nuestra Señora de las Mercedes” en Paita y nos indica que este hospital cuenta con una infraestructura amplia y personal dedicado a su labor lo cual hace que el paciente se sienta más seguro con la atención brindada. En esta línea, Chávez A (22) también nos reporta un alto porcentaje de satisfacción en seguridad con un 94.7%, es estudio fue ejecutado en el Hospital Militar de Piura en el año 2020, consideremos también que un hospital cuenta con mayor cantidad de servicio y personal de salud sumamente calificado para el desempeño de sus actividades a lo cual puede hacer referencia que los pacientes acudan con mayor frecuencia, mientras que Ortega M (23) en su estudio realizado en el área de farmacia del Centro de salud Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018 reporta una satisfacción del 46.97%, este resultado es el que más se asemeja al nuestro así como el de Mejía

J ⁽²⁵⁾ quien en su estudio realizado en el Centro de Salud Santa en el año 2023 reporta una satisfacción de 67.8%, podemos ver que en el mismo centro de salud hay una baja de satisfacción en cuanto a la seguridad quizás también debe deberse a que la población que participo en el estudio en su mayoría son pacientes nuevos que están haciendo uso del servicio lo cual influye en este desnivel de datos.

Según la dimensión de empatía un grado de satisfacción medio se reporta con un 60.89% si contrastamos con Ortega M ⁽²³⁾, el autor reporta una satisfacción del 42.27%, mientras que Chávez A ⁽²²⁾ reporta un alto porcentaje de satisfacción con un 93.1%. La empatía juega un papel fundamental en el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a los servicios de farmacia. Cuando los farmacéuticos y el personal de la farmacia muestran empatía, se sienten más conectados con las necesidades y preocupaciones de los pacientes. Esto no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también fomenta un ambiente de confianza y respeto. Los pacientes que perciben empatía son más propensos a expresar sus dudas y preocupaciones sobre su tratamiento, lo que permite a los profesionales de la salud ofrecer asesoramiento más personalizado y adecuado. Además, una atención empática puede reducir la ansiedad que muchos pacientes sienten al recibir un diagnóstico o al comenzar un nuevo medicamento.

Finalmente, según los aspectos tangibles existe un grado de satisfacción medio con un 50.50% Ortega M, el autor reporta una insatisfacción de 58.44%, mientras que Chávez A ⁽²²⁾ reporta un alto porcentaje de satisfacción con un 90%, así como Morocho ⁽²¹⁾ quien reporta el 77,8% de nivel de satisfacción. Los aspectos tangibles son elementos clave en la experiencia del paciente que acude a los servicios de farmacia, ya que influyen directamente en su grado de satisfacción. Estos aspectos se refieren a las características físicas del entorno, como la limpieza, la organización, la disposición de los productos y la presentación del personal. Un ambiente bien cuidado y ordenado genera una primera impresión positiva, lo que puede hacer que el paciente se sienta más cómodo y seguro.

En la **tabla 3** podemos revisar la distribución porcentual de pacientes según el grado de satisfacción donde podemos observar que el nivel de satisfacción viene a ser medio con un 86.1% si lo contrastamos con los de Hernández L ⁽¹⁹⁾ no coinciden o ya que para el autor reporta un nivel bueno con el 73% de pacientes satisfechos, por el contrario, Barghouth Dana, et al. ⁽¹⁷⁾

en su estudio realizado en Jordania reporta un nivel medio del 50.2% en la satisfacción del servicio de farmacia, su resultado si coincide con el nuestro aunque en cuestión de números porcentuales no pero en indicación del nivel si eso puede estar influido por la población de estudio que sea en mayor magnitud. Así también Yohanes Ayele ⁽¹⁸⁾ en su estudio Evaluación de la satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia y factores asociados en hospitales públicos del este de Etiopía reporta el nivel de satisfacción del servicio de farmacia es bajo en un 46.19%. En el análisis global de la encuesta se observa la diferencia entre la expectativa de diferentes poblaciones frente a la satisfacción en los centros de salud todo esto puede verse influenciado por una variedad de factores interrelacionados. En primer lugar, la calidad de la atención al cliente juega un papel crucial; un personal amable y capacitado puede marcar la diferencia en la experiencia del paciente. Además, la disponibilidad y accesibilidad de medicamentos son aspectos determinantes; cuando los pacientes encuentran lo que necesitan sin dificultad, su nivel de satisfacción tiende a aumentar. La comunicación clara y efectiva también es esencial, ya que los pacientes valoran recibir información comprensible sobre sus tratamientos y el uso de medicamentos. Otro factor importante es el ambiente físico de la farmacia; un espacio limpio, organizado y acogedor puede generar confianza y confort. La empatía del personal hacia las inquietudes del paciente contribuye a un sentimiento de respeto y cuidado. Asimismo, la tecnología utilizada para gestionar recetas y realizar transacciones puede agilizar el proceso, reduciendo el tiempo de espera y mejorando la experiencia general. En conjunto, estos factores crean un entorno favorable que no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también fomenta la adherencia al tratamiento y fortalece la relación entre el paciente y el farmacéutico.

V. I. Limitaciones

Durante mi investigación sobre el grado de satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del centro de salud Santa, enfrenté varias limitaciones. En primer lugar, el acceso a los datos fue un desafío, ya que no siempre se disponía de registros actualizados o completos. Además, el tiempo limitado para realizar la investigación afectó la profundidad de los análisis. También encontré dificultades para obtener la participación de los pacientes, ya que muchos no estaban dispuestos a responder encuestas o entrevistas. La variabilidad en las experiencias de los usuarios complicó la obtención de conclusiones claras y representativas. Por último, la falta de recursos, tanto financieros como humanos, restringió la posibilidad de realizar un estudio más amplio y detallado. Estas limitaciones me hicieron reflexionar sobre la importancia de una planificación más exhaustiva para futuras investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

- El grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa es medio en un porcentaje de 86.10%.
- Según factores demográficos de los pacientes del servicio de farmacia del Centro de Salud Santa, siendo que el sexo femenino fue el que mayor porcentaje presentado con un (26.73%) y el rango de edad de 30-40 años la de mayor frecuencia.
- Según el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia según sus dimensiones es: fiabilidad es media (74.75%), capacidad de respuesta es media (53.96%), según seguridad es baja (55.94%), según empatía es medio (60.89%) y aspectos tangibles es medio (49.50%).

VII. RECOMENDACIONES

- Evaluar al personal para determinar el nivel de sus competencias y brindarles apoyo para mejorar en la atención a los pacientes que utilizan el servicio de farmacia.
- Introducir mejoras en el sistema de abastecimiento para garantizar que haya suficientes medicamentos en función de las necesidades de los centros de salud a nivel nacional.
- Optimizar la infraestructura o el horario de atención de la farmacia del centro de salud Santa para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Massip Pérez Coralia, Ortiz Reyes Rosa María, Llantá Abreu María del Carmen, Peña Fortes Madai, Infante Ochoa Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2008 Dic [Citado el 14 de agosto del 2024]; 34(4): Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
2. Guaita Pintado TP, Tapia Pinguil AP, Cordero Alvarado RL, Mercado González AF. Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* [Internet]. [Citado el 14 agosto del 2024]. 2023;4(1):366–77. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/download/250/231/587>
3. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2006 - Colaboremos por la salud [Internet]. Ginebra: OMS; 2006 [Citado el 14 de agosto del 2024]. Disponible en: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43434/9243563173_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. United Nations Population Fund. Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Septuagésimo período de sesiones de la Asamblea General, resolución A/RES/70/1 [Internet]. New York: UNFPA; 2015. [Citado el 14 agosto del 2024]. Disponible en: <https://documents-ddsny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/291/93/PDF/N1529193.pdf?OpenElement>
5. Seclén-Palacín J, Darras C. Satisfacción de los pacientes de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú: An. Fac. Med. [Internet]. 2005 [Citado el 22 agosto del 2024]. 127-141. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_arttext&tlng=en
6. García A, Machuca M, Murillo M, Mata MJ, Martín MJ. Percepción de la labor asistencial del farmacéutico comunitario por los pacientes incluidos en un programa de seguimiento farmacoterapéutico. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe,*

- España y Portugal. [Internet]. [Citado el 22 agosto del 2024]. 2003;38–42. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/690/69010201.pdf>
7. Jaráiz E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Revista Española de Ciencia Política*. [Internet]. 2013 [Citado el 22 agosto del 2024]. 161–81. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592>
 8. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. *Ars Pharm* [Internet]. 2020 Mar [Citado el 22 agosto del 2024]; 61(1): 9-13. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.30827/ars.v61i1.0000>.
 9. MINSA. NTS N 029-MINSA. Norma Técnica De Salud De Auditoría De La Calidad De La Atención En Salud [Internet]. Lima; 2016 [Citado el 22 agosto del 2024] Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
 10. Izquierdo-García E, Fernández-Ferreiro Á, Campo-Angora M, Ferrari-Piquero JM, Herreros de Tejada A. Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad. *Rev Calid Asist* [Internet]. [Citado el 22 agosto del 2024]. 2011;26(3):161–7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2010.12.002>
 11. VERA J; TRUJILLO A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contad. Adm, Ciudad de México*, v. 63, n. 2 [Internet]. Junio 2018 [Citado el 22 agosto del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>.
 12. Mira JJ, Aranz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* [Internet]. 2000 [Citado el 28 agosto del 2024]. 114 (Supl 3):26-33. Disponible en: https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
 13. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Medisur* [Internet]. 2020 Ago [Citado el 22 de agosto del 2024]; 18(4): 564-570. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564&lng=es.

14. Yanmis, Safiye, and Ayfer Aksuoglu. "Patients' satisfaction levels of nursing services at a urology unit of a university hospital." *International Journal of Caring Sciences* [Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024]. 11.3 (2018): 1588-1596. Disponible en: https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/30_yamnis_original_11_3.pdf
15. Poma Callo Y. *Gestión de la Atención Primaria de Salud en tiempos de pandemia de la COVID-19 en la Región Puno, Perú*. Universidad Nacional de La Plata; 2023. [Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024]. Disponible en: <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/149071>
16. Hernández L. *Nivel de satisfacción de los pacientes en la prestación del servicio farmacéutico de CAG Unidos por la salud IPS en el primer periodo 2022 Montería Colombia* [Trabajo de grado] Montería, Corporación Unificada Nacional de educación Superior. 2023 [Citado el 01 de setiembre del 2024]. Disponible en: <https://biblioteca.cun.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=24747>
17. Barghouth, D., Al-Abdallah, GM y Abdallah, AB (2021), "Factores del servicio de farmacia y desempeño de la farmacia: el papel de la satisfacción del paciente en las farmacias comunitarias", *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, [Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024]. Vol. 15 No. 3, págs. 410-428. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-03-2020-0017>
18. Yohanes A, Hawulte B, Feto T, Basker GV, Bacha YD. *Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia*. *SAGE Open Med* [Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024]. 2020;8:205031212092265. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/2050312120922659>
19. Reyes G, Contreras K. *Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023* [Internet]. [Lima]: Universidad interamericana; 2023 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/357/T117_70218235_T117_70601328_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
20. Justo S. *Nivel de Satisfacción y calidad en la atención de los pacientes del servicio de Farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, Enero a Febrero 2022* [Internet].

- [Huancayo]: Universidad Roosevelt; 2022 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/826/TESIS%20JUSTO%20-%20LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Morocho M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de farmacia del Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020 [Internet]. [Piura]: Universidad San Pedro; 2021 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20163>
 22. Chávez A. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020 [Internet]. [Piura]: Universidad San Pedro; 2020 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20246>
 23. Ortega K. Calidad del servicio al paciente externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna–2018 [Internet]. [Tacna]: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/127811>
 24. Leyva E. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote, Ancash. Abril – Mayo 2024. [Internet]. [Chimbote]: Uladech católica; 2023 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37168>
 25. Mejía J. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa, Áncash. Octubre - Diciembre 2023 [Internet]. [Chimbote]: Uladech católica; 2023 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36673/CENTRO_DE_SALUD_GRADO_DE_SATISFACCI%c3%93N_MEJIA_LUJAN_JHARIN_DANIZ_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 26. Zárate C. Calidad de Atención y Satisfacción de los Pacientes que Acuden a la Farmacia de un Hospital público de Chimbote – 2022 [Tesis] Chimbote: Universidad Cesar Vallejo. 2021 [Citado el 03 de septiembre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99219/Zarate_CCF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

27. Gutiérrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega A, Torres C, Montesinos D, et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los pacientes en la Farmacia Central de un Hospital General de Lima. *Rev Perú Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2009 [Citado el 3 de septiembre de 2024];26(1):61–5. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/download/1336/1330>
28. Morales Y, Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización [Internet]. *Efdeportes.com*. 2004 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
29. Rodríguez P, Mendoza D. Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. [Internet]. [Huancayo]: Universidad Privada De Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2016 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/79/T105_47329205_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Martín K. La satisfacción del paciente: Un concepto en alza. En *Anales de documentación. Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*. [Internet]. 2000.[Citado el 28 agosto del 2024]. p. 139-153. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3692/4/AD3%20%282000%29%20p%20139-153.pdf>
31. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare, Rev Chil Ing* [Internet]. 2019 [Citado el 4 de septiembre de 2024];27(4):668–81. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lng=en&nrm=iso&tlng=en
32. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. SERVQUAL Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality. *Journal of Retailing*. [Internet]; 2010 [Citado 03 septiembre 2024]; 64(1): 12-40. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
33. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración* [Internet]. 2007 [Citado el 4

- de septiembre de 2024];20(34):237–58. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200011&script=sci_arttext
34. MINSA. RM N° 527-2011/MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del paciente externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet]. Lima; 2012 [Citado el 22 agosto 2024] Disponible en:
<https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
35. Coronado J. Escalas de Medición. Paradigmas. [Internet]. 2007. [Citado el 4 de septiembre de 2024]; 2(2): 104 -125. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4942056.pdf>
36. Elejabarrieta J, Iñiguez L. CONSTRUCCIÓN DE ESCALAS DE ACTITUD, TIPO THURSTONE Y LIKERT. La Sociología en sus Escenarios. 1984[Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024].26–30. Disponible en:
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6820/6246>
37. Cañadas Osinski I, Sánchez Bruno A. CATEGORÍAS DE RESPUESTA EN ESCALAS TIPO LIKERT. PST [Internet]. 31 de diciembre de 1998 [Citado 4 de septiembre de 2024];10(Número 3):623-31. Disponible en:
<https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/7489>
38. De la Rosa S. Análisis estadístico comparativo de tres escalas de valoración: Likert, fuzzy-Likert y fuzzy de respuesta libre [Internet]. [Oviedo]: Universidad de Oviedo; 2012 [Citado el 4 de septiembre de 2024]. Disponible en:
<https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/4145/?sequence=3>
39. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del paciente externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. [Internet].2020 [Citado el 28 agosto del 2024]. Vol. 9. N° 1. Disponible en:
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
40. Chandra T, Hafni L, Novita G. Pharmacy Service Quality for Pharmacy Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty. Sys Rev Pharm. [Internet]. 2020. [Citado el 28 agosto del 2024]. 11(4): 342 – 347. Disponible en:
<https://www.sysrevpharm.org/articles/pharmacy-service-quality-for-pharmacy-customer-satisfaction-trust-and-loyalty.pdf>

41. Heredia N, et al. Guía De Buenas Prácticas en Farmacia en la Subregión Andina. 2018. [Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024]. p. 40-40. Disponible en: <https://www.orasconhu.org/sites/default/files/file/webfiles/doc/GU%c3%8da%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20EN%20FARMACIA.pdf>
42. Tran V, Dorofeeva V, Loskutova E, Lagutkina T, Kosova I, et al. Satisfacción de los consumidores mayores con la calidad de los servicios de farmacia comunitaria en la ciudad de Ho Chi Minh, Vietnam: un estudio de metodología Q. *Pharmacia*. [Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024]. 2020. 67(4): 303-309. <https://doi.org/10.3897/pharmacia.67.e56511>
43. Dwiprasetya W, et al. The influence of pharmaceutical service quality toward pharmacy customer satisfaction in Ngemplak district. En *Contemporary Research on Management and Business*. CRC Press, 2022. [Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024]. p. 264-267. Disponible en: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/oa-edit/10.1201/9781003295952-67/influence-pharmaceutical-service-quality-toward-pharmacy-customer-satisfaction-ngemplak-district-dwiprasetya-wiyadi-wujoso>
44. Yotsombut K, Parinyarux P. Customers' satisfaction toward drugstore facilities and services based on the good pharmacy practice standard in Thailand. *Pharm Pract (Granada)* [Internet]. 2022 [citado el 3 de septiembre de 2024];20(1):2601. Disponible en: <https://pharmacypractice.org/index.php/pp/article/view/2601>
45. Lopez R; Quispe G. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica en boticas que solicitan asesoría en una consultora de Lima Centro, 2021. [Internet]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2022 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7588/T061_45219581_47481292_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
46. DIGEMID. Manual de buenas prácticas de Oficina farmacéutica. Lima-Perú 2021. [Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453401/Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf>

47. Baena Paz G.M.E. Metodología de la investigación [En Línea]. México D.F: Grupo Editorial Patria, 2014 [Citado el 28 agosto de 2024]. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/40362?page=83>
48. Hernández, R, Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS) [Internet]. [Citado el 28 agosto del 2024]. 2019;10(18):92–5. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
49. ARIAS GONZÁLES, José Luis; COVINOS GALLARDO, Mitsuo. Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL, 2021, [Citado el 28 agosto de 2024]. vol. 1, no 1, p. 66-78. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
50. Camarena P. Satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa El Salvador. [Internet]. [Lima]: Universidad Maria Auxiliadora; 2019. [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/193/34-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
51. Consejo Universitario. Reglamento De Integridad Científica En La Investigación [Internet]. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2023. [Citado el 25 de agosto de 2024]. Disponible en: https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/254467/mod_folder/content/0/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacion-v001.pdf?forcedownload=1

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Título: GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA, ANCASH AGOSTO – NOVIEMBRE 2024

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es el grado de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash de agosto a noviembre 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash. Agosto – noviembre 2024. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia según la fiabilidad. Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia según la capacidad de respuesta. Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia según la seguridad. Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia según la empatía Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia según los aspectos tangibles. 	<p>Variable: Satisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles 	<p>Tipo de Inv.: básico, cuantitativo</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Población muestral Pacientes atendidos en la farmacia de un centro de salud.</p> <p>Técnica: Cuestionario estructurado de 22 preguntas.</p> <p>Instrumento: Google Forms y Excell 2019</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de información

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCION

I. INTRODUCCION

El cuestionario tiene como objetivo evaluar la calidad de atención brindada en este establecimiento. La información que proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la gestión de la calidad, por lo que se solicita su colaboración respondiendo verazmente.

II. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Edad en años:

Sexo: Femenino Masculino

Nivel de Estudio: Analfabeto

Primaria

Secundaria

Superior Técnico

Superior Universitario

Tipo de seguro por el cual se atiende: SIS

SOAT

Ninguno

Tipo de paciente: Nuevo

Continuador

III. INDICACIONES

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta, según la siguiente escala:

No satisfecho (1), Poco Satisfecho (2), Satisfecho (3), Muy Satisfecho (4)

ÍTEM	PREGUNTAS	CALIFICACION			
		1	2	3	4
Dimensión Fiabilidad					
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?				
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				
3	¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud?				
4	¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos?				
5	¿El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico?				
Dimensión Capacidad de Respuesta					
6	¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida?				
7	¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?				
8	¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto?				
9	¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad?				
Dimensión Seguridad					
10	¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				
11	¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?				
12	¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa?				
13	¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?				
Dimensión Empatía					
14	¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
15	¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada?				
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre su enfermedad?				
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud?				
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá?				
Dimensión Aspectos Tangibles					

19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo?				
20	¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento?				
21	¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada?				
22	¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos?				

Instrumento de recogida de datos basado en cuestionarios SERVQUAL y en la investigación de Camarena.

Anexo 03. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula: **“GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA, ANCASH AGOSTO – NOVIEMBRE 2024”** Dirigido por Luis Mendoza Diana, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa. Agosto – Noviembre 2024.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje a su correo electrónico. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo: _____

DNI: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 4: Base de Datos

Nº	Edad	Sexo	Nivel de Instrucción	Tipo de seguro por el cual se atiende	Tipo de usuario:	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76	P77	P78	P79	P80	P81	P82	P83	P84	P85	P86	P87	P88	P89	P90	P91	P92	P93	P94	P95	P96	P97	P98	P99	P100	P101	P102	P103	P104	P105	P106	P107	P108	P109	P110	P111	P112	P113	P114	P115	P116	P117	P118	P119	P120	P121	P122	P123	P124	P125	P126	P127	P128	P129	P130	P131	P132	P133	P134	P135	P136	P137	P138	P139	P140	P141	P142	P143	P144	P145	P146	P147	P148	P149	P150	P151	P152	P153	P154	P155	P156	P157	P158	P159	P160	P161	P162	P163	P164	P165	P166	P167	P168	P169	P170	P171	P172	P173	P174	P175	P176	P177	P178	P179	P180	P181	P182	P183	P184	P185	P186	P187	P188	P189	P190	P191	P192	P193	P194	P195	P196	P197	P198	P199	P200	P201	P202	P203	P204	P205	P206	P207	P208	P209	P210	P211	P212	P213	P214	P215	P216	P217	P218	P219	P220	P221	P222	P223	P224	P225	P226	P227	P228	P229	P230	P231	P232	P233	P234	P235	P236	P237	P238	P239	P240	P241	P242	P243	P244	P245	P246	P247	P248	P249	P250	P251	P252	P253	P254	P255	P256	P257	P258	P259	P260	P261	P262	P263	P264	P265	P266	P267	P268	P269	P270	P271	P272	P273	P274	P275	P276	P277	P278	P279	P280	P281	P282	P283	P284	P285	P286	P287	P288	P289	P290	P291	P292	P293	P294	P295	P296	P297	P298	P299	P300	P301	P302	P303	P304	P305	P306	P307	P308	P309	P310	P311	P312	P313	P314	P315	P316	P317	P318	P319	P320	P321	P322	P323	P324	P325	P326	P327	P328	P329	P330	P331	P332	P333	P334	P335	P336	P337	P338	P339	P340	P341	P342	P343	P344	P345	P346	P347	P348	P349	P350	P351	P352	P353	P354	P355	P356	P357	P358	P359	P360	P361	P362	P363	P364	P365	P366	P367	P368	P369	P370	P371	P372	P373	P374	P375	P376	P377	P378	P379	P380	P381	P382	P383	P384	P385	P386	P387	P388	P389	P390	P391	P392	P393	P394	P395	P396	P397	P398	P399	P400	P401	P402	P403	P404	P405	P406	P407	P408	P409	P410	P411	P412	P413	P414	P415	P416	P417	P418	P419	P420	P421	P422	P423	P424	P425	P426	P427	P428	P429	P430	P431	P432	P433	P434	P435	P436	P437	P438	P439	P440	P441	P442	P443	P444	P445	P446	P447	P448	P449	P450	P451	P452	P453	P454	P455	P456	P457	P458	P459	P460	P461	P462	P463	P464	P465	P466	P467	P468	P469	P470	P471	P472	P473	P474	P475	P476	P477	P478	P479	P480	P481	P482	P483	P484	P485	P486	P487	P488	P489	P490	P491	P492	P493	P494	P495	P496	P497	P498	P499	P500	P501	P502	P503	P504	P505	P506	P507	P508	P509	P510	P511	P512	P513	P514	P515	P516	P517	P518	P519	P520	P521	P522	P523	P524	P525	P526	P527	P528	P529	P530	P531	P532	P533	P534	P535	P536	P537	P538	P539	P540	P541	P542	P543	P544	P545	P546	P547	P548	P549	P550	P551	P552	P553	P554	P555	P556	P557	P558	P559	P560	P561	P562	P563	P564	P565	P566	P567	P568	P569	P570	P571	P572	P573	P574	P575	P576	P577	P578	P579	P580	P581	P582	P583	P584	P585	P586	P587	P588	P589	P590	P591	P592	P593	P594	P595	P596	P597	P598	P599	P600	P601	P602	P603	P604	P605	P606	P607	P608	P609	P610	P611	P612	P613	P614	P615	P616	P617	P618	P619	P620	P621	P622	P623	P624	P625	P626	P627	P628	P629	P630	P631	P632	P633	P634	P635	P636	P637	P638	P639	P640	P641	P642	P643	P644	P645	P646	P647	P648	P649	P650	P651	P652	P653	P654	P655	P656	P657	P658	P659	P660	P661	P662	P663	P664	P665	P666	P667	P668	P669	P670	P671	P672	P673	P674	P675	P676	P677	P678	P679	P680	P681	P682	P683	P684	P685	P686	P687	P688	P689	P690	P691	P692	P693	P694	P695	P696	P697	P698	P699	P700	P701	P702	P703	P704	P705	P706	P707	P708	P709	P710	P711	P712	P713	P714	P715	P716	P717	P718	P719	P720	P721	P722	P723	P724	P725	P726	P727	P728	P729	P730	P731	P732	P733	P734	P735	P736	P737	P738	P739	P740	P741	P742	P743	P744	P745	P746	P747	P748	P749	P750	P751	P752	P753	P754	P755	P756	P757	P758	P759	P760	P761	P762	P763	P764	P765	P766	P767	P768	P769	P770	P771	P772	P773	P774	P775	P776	P777	P778	P779	P780	P781	P782	P783	P784	P785	P786	P787	P788	P789	P790	P791	P792	P793	P794	P795	P796	P797	P798	P799	P800	P801	P802	P803	P804	P805	P806	P807	P808	P809	P810	P811	P812	P813	P814	P815	P816	P817	P818	P819	P820	P821	P822	P823	P824	P825	P826	P827	P828	P829	P830	P831	P832	P833	P834	P835	P836	P837	P838	P839	P840	P841	P842	P843	P844	P845	P846	P847	P848	P849	P850	P851	P852	P853	P854	P855	P856	P857	P858	P859	P860	P861	P862	P863	P864	P865	P866	P867	P868	P869	P870	P871	P872	P873	P874	P875	P876	P877	P878	P879	P880	P881	P882	P883	P884	P885	P886	P887	P888	P889	P890	P891	P892	P893	P894	P895	P896	P897	P898	P899	P900	P901	P902	P903	P904	P905	P906	P907	P908	P909	P910	P911	P912	P913	P914	P915	P916	P917	P918	P919	P920	P921	P922	P923	P924	P925	P926	P927	P928	P929	P930	P931	P932	P933	P934	P935	P936	P937	P938	P939	P940	P941	P942	P943	P944	P945	P946	P947	P948	P949	P950	P951	P952	P953	P954	P955	P956	P957	P958	P959	P960	P961	P962	P963	P964	P965	P966	P967	P968	P969	P970	P971	P972	P973	P974	P975	P976	P977	P978	P979	P980	P981	P982	P983	P984	P985	P986	P987	P988	P989	P990	P991	P992	P993	P994	P995	P996	P997	P998	P999	P1000	P1001	P1002	P1003	P1004	P1005	P1006	P1007	P1008	P1009	P1010	P1011	P1012	P1013	P1014	P1015	P1016	P1017	P1018	P1019	P1020	P1021	P1022	P1023	P1024	P1025	P1026	P1027	P1028	P1029	P1030	P1031	P1032	P1033	P1034	P1035	P1036	P1037	P1038	P1039	P1040	P1041	P1042	P1043	P1044	P1045	P1046	P1047	P1048	P1049	P1050	P1051	P1052	P1053	P1054	P1055	P1056	P1057	P1058	P1059	P1060	P1061	P1062	P1063	P1064	P1065	P1066	P1067	P1068	P1069	P1070	P1071	P1072	P1073	P1074	P1075	P1076	P1077	P1078	P1079	P1080	P1081	P1082	P1083	P1084	P1085	P1086	P1087	P1088	P1089	P1090	P1091	P1092	P1093	P1094	P1095	P1096	P1097	P1098	P1099	P1100	P1101	P1102	P1103	P1104	P1105	P1106	P1107	P1108	P1109	P1110	P1111	P1112	P1113	P1114	P1115	P1116	P1117	P1118	P1119	P1120	P1121	P1122	P1123	P1124	P1125	P1126	P1127	P1128	P1129	P1130	P1131	P1132	P1133	P1134	P1135	P1136	P1137	P1138	P1139	P1140	P1141	P1142	P1143	P1144	P1145	P1146	P1147	P1148	P1149	P1150	P1151	P1152	P1153	P1154	P1155	P1156	P1157	P1158	P1159	P1160	P1161	P1162	P1163	P1164	P1165	P1166	P1167	P1168	P1169	P1170	P1171	P1172	P1173	P1174	P1175	P1176	P1177	P1178	P1179	P1180	P1181	P1182	P1183	P1184	P1185	P1186	P1187	P1188	P1189	P1190	P1191	P1192	P1193	P1194	P1195	P1196	P1197	P1198	P1199	P1200	P1201	P1202	P1203	P1204	P1205	P1206	P1207	P1208	P1209	P1210	P1211	P1212	P1213	P1214	P1215	P1216	P1217	P1218	P1219	P1220	P1221	P1222	P1223	P1224	P1225	P1226	P1227	P1228	P1229	P1230	P1231	P1232	P1233	P1234	P1235	P1236	P1237	P1238	P1239	P1240	P1241	P1242	P1243	P1244	P1245	P1246	P1247	P1248	P1249	P1250	P1251	P1252	P1253	P1254	P1255	P1256	P1257	P1258	P1259	P1260	P1261	P1262	P1263	P1264	P1265	P1266	P1267	P1268	P1269	P1270	P1271	P1272	P1273	P1274	P1275	P1276	P1277	P1278	P1279	P1280	P1281	P1282	P1283	P1284	P1285	P1286	P1287	P1288	P1289	P1290	P1291	P1292	P1293	P1294	P1295	P1296	P1297	P1298	P1299	P1300	P1301	P1302	P1303	P1304	P1305	P1306	P1307	P1308	P1309	P1310	P1311	P1312	P1313	P1314	P1315	P1316	P1317	P1318	P1319	P1320	P1321	P1322	P1323	P1324	P1325	P1326	P1327	P1328	P1329	P1330	P1331	P1332	P1333	P1334	P1
----	------	------	----------------------	---------------------------------------	------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----

Anexo 5: Carta de presentación



Chimbote, 21 de octubre del 2024

CARTA N° 0000001867- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**DORILA EDITH LOPEZ SAVEDRA
CENTRO DE SALUD CLAS SANTA**



Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA, ANCASH AGOSTO - NOVIEMBRE 2024, que involucra la recolección de información/datos en USUARIOS, a cargo de DIANA FIORELLA LUIS MENDOZA, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de FARMACIA Y BIOQUÍMICA, con DNI N° 46303891, durante el período de 25-08-2024 al 25-09-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación



