



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

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, LA ESPERANZA, TRUJILLO,  
ABRIL - MAYO 2024**

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

**AUTOR**

**SOCON CRUZ, IBETH ROSAMARIA  
ORCID:0000-0002-1621-5861**

**ASESOR**

**ZEVALLOS 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° 0045-107-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:30** horas del día **28** de **Junio** 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 LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, LA ESPERANZA, TRUJILLO, ABRIL - MAYO 2024**

**Presentada Por :**  
(1608181010) **SOCON CRUZ IBETH ROSAMARIA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO 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 LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, LA ESPERANZA, TRUJILLO, ABRIL - MAYO 2024 Del (de la) estudiante SOCON CRUZ IBETH ROSAMARIA, asesorado por ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 12% 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, 09 de Julio del 2024



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Roxana Torres Guzman", is written over a light blue horizontal line.

Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante y mi fortaleza en todo momento. Agradezco infinitamente Su sabiduría y amor que me han sostenido a lo largo de este arduo camino. Sin Su presencia y bendiciones, nada de esto habría sido posible.

A mi querida familia, por su amor incondicional y su apoyo constante. A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseverancia y la dedicación. Gracias por creer en mí y por ser mi pilar fundamental.

Dedico este trabajo a todos mis profesores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, quienes con su dedicación, paciencia y conocimientos han contribuido significativamente a mi formación académica y personal. A cada uno de ustedes, que han compartido su sabiduría y experiencia, inspirándome a crecer y a superar mis límites. Gracias por sus valiosas enseñanzas, su constante apoyo y su compromiso con mi educación.

## AGRADECIMIENTO

Primero y, ante todo, quiero agradecer a **Dios** Todopoderoso, por ser mi guía constante y mi fuente de fortaleza a lo largo de este arduo camino. Su sabiduría y amor infinito me han sostenido en los momentos de duda y dificultad, permitiéndome llegar hasta este punto. Sin Su presencia y bendiciones, nada de esto habría sido posible.

A mis **Padres**, Raul y Olivia, por su amor incondicional, su apoyo constante y su fe inquebrantable en mí. Ustedes han sido mi pilar fundamental a lo largo de toda mi vida, y especialmente durante este arduo camino de la tesis. Su sacrificio, comprensión y ánimo me han dado la fuerza necesaria para superar los desafíos y continuar adelante.

A mi **Asesora**, la Dra. Liz Elva Zeballos Escobar, por su inestimable apoyo, orientación y paciencia durante la realización de esta tesis. Su experiencia y dedicación han sido fundamentales para la culminación de este trabajo. Dra. Zeballos Escobar, gracias por su compromiso inquebrantable y por creer en mi capacidad para llevar a cabo esta investigación. Sus valiosas sugerencias, comentarios precisos y constante ánimo me han guiado a lo largo de todo el proceso

## ÍNDICE DE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IVIV
INDICE GENERAL	V
LISTA DE TABLAS	VI
RESUMEN	VIIIV
ABSTRACT	VIII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2 Antecedentes nacionales	6
2.1.3 Antecedentes Locales o regionales	7
2.2 Bases teóricas	8
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Nivel, tipo y diseño de investigación	21
3.2 Población y muestra	21
3.3 Variables. Definición y operacionalización	25
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información	26
3.5 Método de análisis de datos	27
3.6 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXO	44
Anexo 01 Matriz de consistencia	44
Anexo 02 Instrumento de recolección de información	45
Anexo 03: Consentimiento informado	47
Anexo 04: Carta de aceptación	48
Anexo 05: Base de datos	50
Anexo 06: Declaración jurada	63
Anexo 07: Evidencias de ejecución	64
Anexo 08: Ubicación del centro de salud	66

## LISTA DE TABLAS

*Tabla 1.* Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción por cada dimensión. 29

*Tabla 2.* Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el del servicio de farmacia. 30

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza, Trujillo, La Libertad de abril a mayo del 2024. La metodología empleada fue de carácter descriptivo, con un enfoque metodológico básico, utilizando un diseño no experimental y una orientación cuantitativa. Se recolectó información a través de encuestas, utilizando un cuestionario que constaba de 15 preguntas con una escala de Likert que variaba desde "nada satisfecho" hasta "totalmente satisfecho", con una muestra de 375 usuarios atendidos en el Centro de Salud Bellavista. Los resultados indicaron que el 66.1% mostró un alto nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad, mientras que el 65.3% reportó satisfacción en la capacidad de respuesta. En términos de seguridad, el nivel de satisfacción fue del 65.3%, y en la dimensión de confiabilidad, el 67.7% expresó un alto nivel de satisfacción. Respecto a la dimensión de empatía, el 69.9% mostró un alto grado de satisfacción. Estos hallazgos sugieren que la satisfacción de los usuarios es positiva, atribuyéndose al buen desempeño del personal de la farmacia. En conclusión, el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista fue alto, alcanzando un 66.9%.

Palabras claves: Centro de salud, Grado de satisfacción, Servicio de farmacia.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the degree of satisfaction of the users attended in the Pharmacy Service of the Bellavista La Esperanza Health Center, Trujillo, La Libertad from April to May 2024. The methodology used was descriptive, with a basic methodological approach, using a non-experimental design and a quantitative orientation. Information was collected through surveys, using a questionnaire consisting of 15 questions with a Likert scale that varied from "not at all satisfied" to "totally satisfied", with a sample of 375 users treated at the Bellavista Health Center. The results indicated that 66.1% showed a high level of satisfaction in the reliability dimension, while 65.3% reported satisfaction in the responsiveness. In terms of security, the level of satisfaction was 65.3%, and in the dimension of reliability, 67.7% expressed a high level of satisfaction. Regarding the empathy dimension, 69.9% showed a high degree of satisfaction. These findings suggest that user satisfaction is positive, attributed to the good performance of the pharmacy staff. In conclusion, the level of satisfaction of the users served in the pharmacy service of the Bellavista Health Center was high, reaching 66.9%.

Key words: Health center, Degree of satisfaction, Pharmacy service.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El servicio de farmacia desempeña un papel crucial en la atención médica al ser el punto de contacto directo entre los pacientes y los medicamentos prescritos por los profesionales de la salud. La satisfacción del usuario en este entorno es un indicador clave de la calidad de la atención y puede influir significativamente en el cumplimiento del tratamiento y los resultados de salud. En este contexto, el presente estudio se centra en evaluar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza, ubicado en Trujillo, La Libertad, durante los meses de abril y mayo de 2024. <sup>(1)</sup>

El Centro de Salud Bellavista La Esperanza se encuentra ubicado en una zona densamente poblada de Trujillo, La Libertad, brindando atención médica primaria a una amplia variedad de pacientes, incluyendo aquellos con bajos recursos económicos y dificultades de acceso a servicios de salud privados. El servicio de farmacia del centro juega un papel crucial en este contexto, siendo responsable de la dispensación de medicamentos recetados, así como de proporcionar información y orientación sobre su uso adecuado.

A pesar de los esfuerzos del personal farmacéutico por ofrecer un servicio de calidad, existen preocupaciones sobre la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Bellavista La Esperanza. Se ha observado una alta rotación de pacientes en el servicio de farmacia, así como quejas ocasionales sobre tiempos de espera prolongados, falta de información sobre medicamentos y percepciones negativas sobre la atención recibida.

Estas preocupaciones resaltan la necesidad de realizar una evaluación exhaustiva del grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del centro de salud, con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad de la atención médica.

El servicio de farmacia, como parte integral del sistema de atención médica, desempeña un papel esencial en la provisión de medicamentos y servicios relacionados a nivel mundial. La satisfacción del usuario en este ámbito no solo refleja la calidad del servicio prestado, sino que también influye en la adherencia al tratamiento, los resultados de salud y la percepción global del sistema de salud por parte de la población. En este contexto, es fundamental comprender el grado de satisfacción de los usuarios de farmacia a nivel mundial y los factores que influyen en esta percepción. <sup>(2)</sup>

El sector farmacéutico a nivel mundial enfrenta una serie de desafíos y dinámicas en constante evolución que pueden afectar la satisfacción de los usuarios. Factores como la accesibilidad a los medicamentos, la calidad de la atención farmacéutica, la disponibilidad de información sobre medicamentos y la relación entre el personal farmacéutico y los usuarios pueden influir en la experiencia del usuario en la farmacia. <sup>(3)</sup>

Además, la diversidad cultural, socioeconómica y de infraestructura en diferentes regiones del mundo puede dar lugar a variaciones significativas en las expectativas y necesidades de los usuarios con respecto al servicio de farmacia. Comprender estas diferencias y sus implicaciones en la satisfacción del usuario es crucial para mejorar la calidad de la atención farmacéutica a nivel global. <sup>(4)</sup>

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), aproximadamente el 10.4% de los clientes se encuentran satisfechos con los servicios de salud en general. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos datos pueden variar significativamente dependiendo de la región, el tipo de establecimiento de salud y otros factores específicos a nivel local. <sup>(5)</sup>

A nivel mundial se estima que la tasa de satisfacción con los servicios de farmacia ronda el 76%, según un estudio realizado en la Comunidad Valenciana, España. Este dato resalta la relevancia global de abordar la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. La cifra del 76% sugiere una percepción generalmente positiva de los usuarios hacia los servicios farmacéuticos, lo que indica un nivel aceptable de calidad y atención en este ámbito a nivel mundial. Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta tarifa puede variar según la región o el país específico. Esta observación subraya la necesidad de considerar las diferencias regionales y contextuales al evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. Factores como la cultura, las políticas de salud, el acceso a los servicios y las expectativas de los usuarios pueden influir significativamente en la percepción de la calidad y la satisfacción con los servicios farmacéuticos en diferentes partes del mundo. <sup>(6)</sup>

En el caso de Perú, un estudio realizado sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud en las instalaciones del Ministerio de Salud (MINSA) encontró que, a nivel nacional, el 74,3% de los usuarios reportaron satisfacción con el servicio. recibido como "bueno o muy bueno". Este hallazgo proporciona una perspectiva específica sobre la satisfacción del usuario en el contexto peruano y sugiere un nivel similar de satisfacción con los servicios de salud en comparación con la cifra mundial. Sin embargo, es importante

realizar un análisis más detallado para comprender las razones detrás de estas percepciones e identificar áreas específicas de mejora en el servicio de farmacia en Perú. Este texto enfatiza la importancia de considerar las diferencias regionales al abordar la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, y proporciona una perspectiva específica sobre la situación en Perú. Si necesitas más ayuda o ajustes, no dudes en decirlo. <sup>(7)</sup>

Además, estudios específicos como los realizados en Perú han demostrado que el grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia puede ser alto, con porcentajes que van desde el 39.3% de usuarios muy satisfechos hasta el 36.7% de usuarios satisfechos con la atención recibida. <sup>(8)</sup>

Por lo mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el Grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza durante los meses de abril y mayo de 2024?

La realización de este estudio se justifica por varias razones fundamentales. En primer lugar, la satisfacción del usuario es un componente esencial de la calidad de la atención en salud, y su evaluación proporciona información valiosa para la mejora continua de los servicios. En segundo lugar, el Centro de Salud Bellavista La Esperanza atiende a una población diversa y vulnerable, lo que hace especialmente relevante la evaluación de su satisfacción con el servicio de farmacia. Finalmente, este estudio contribuirá a la generación de conocimiento en el campo de la farmacia comunitaria, enriqueciendo la literatura científica y proporcionando orientación para futuras investigaciones y prácticas profesionales.

La importancia de este estudio radica en su potencial para identificar áreas de mejora en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza, así como para fortalecer la relación entre los usuarios y el personal farmacéutico. Además, contribuirá a la generación de conocimiento sobre la satisfacción del usuario en entornos farmacéuticos comunitarios, enriqueciendo así la literatura científica en el campo de la farmacia y la atención médica. Los hallazgos de este estudio podrán ser utilizados por el personal del centro de salud y los profesionales farmacéuticos para implementar acciones concretas orientadas a mejorar la experiencia del usuario y optimizar los recursos disponibles en el centro de salud.

El presente estudio busca abordar la preocupación sobre la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza, mediante la evaluación exhaustiva de su grado de satisfacción durante el periodo establecido. La realización de esta

investigación contribuirá al fortalecimiento de la calidad de la atención en el servicio de farmacia del centro de salud, así como al enriquecimiento del conocimiento en el campo de la farmacia comunitaria. Los resultados obtenidos servirán como base para la implementación de acciones concretas orientadas a mejorar la experiencia del usuario y optimizar los recursos disponibles en el centro de salud.

Se plantea los siguientes objetivos:

#### Objetivo general

- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza, Trujillo, La Libertad de abril a mayo del 2024.

#### Objetivos específicos

- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la dimensión fiabilidad.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la dimensión capacidad de respuesta.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la dimensión seguridad.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la dimensión confiabilidad.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la dimensión empatía.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Becerra E y Villanueva E <sup>(9)</sup>, llevaron a cabo un estudio en México en 2023 con el objetivo de determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023. El estudio, de tipo básico y nivel descriptivo, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo, utilizó una metodología correlacional y un método inductivo-deductivo. Como resultado, se encontró una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023. Concluyeron que existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023.

Peña C y Sablón N. <sup>(10)</sup> En el 2022 realizaron una investigación en Ecuador con el propósito de evaluar el nivel de servicio de una farmacia a través de los componentes del servicio y la percepción de los usuarios. Este estudio, de naturaleza cuantitativa, descriptiva y llevado a cabo en campo, concluyó que la farmacia analizada exhibe un nivel de servicio regular. Específicamente, se determinó que la disponibilidad de productos se destaca como el componente con mayores debilidades, un problema recurrente en el ámbito del servicio farmacéutico.

Abdelaal K. <sup>(11)</sup> En Arabia Saudita, en el año 2022, Abdelaal K. llevó a cabo un estudio con el objetivo de examinar las percepciones públicas sobre los farmacéuticos comunitarios y los niveles de satisfacción con los servicios farmacéuticos. El método utilizado fue un estudio transversal que involucró una muestra de población seleccionada al azar, con un total de 1000 participantes, durante un período de seis meses, desde enero hasta junio de 2019. Los resultados revelaron que las opiniones de los clientes se vieron influenciadas por diversos factores, como la disponibilidad y conocimiento de los farmacéuticos, la rapidez del servicio de farmacia, la ubicación de la farmacia, el área de espera, el conocimiento de los medicamentos y el asesoramiento proporcionado. A pesar de ello, el público mostró un alto grado de satisfacción con la profesionalidad y los servicios farmacéuticos ofrecidos por

los farmacéuticos comunitarios. Esta percepción positiva sugiere una oportunidad para que los farmacéuticos amplíen sus funciones como profesionales de la salud.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Reyes G y Contreras K. <sup>(12)</sup> en el 2023 llevaron a cabo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud en Rímac-2023. Utilizando una metodología cuantitativa, de diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo y correlacional. Los resultados mostraron una relación significativa ( $p < 0.05$ ) y una correlación moderada ( $r = 0.307$ ) entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia. Se observó que el nivel de satisfacción fue medio (34.11%). Se concluyó que existe una relación significativa y moderada entre las variables estudiadas, lo que destaca la necesidad de abordar rápidamente las áreas de mejora identificadas para mejorar la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia.

Cristobal J y Curichahua H. <sup>(13)</sup> en el 2022 llevaron a cabo un estudio con el objetivo general de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del servicio de farmacia de un Hospital de Huancavelica. La investigación se enmarcó en un método científico de nivel descriptivo y corte transversal. La muestra consistió en 360 usuarios que acuden al servicio de farmacia del hospital mencionado. Los resultados revelaron que el 74.0% de los participantes tenían 36 años o más, y el 57.0% eran de género femenino. Se encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención fue bueno, con un porcentaje del 69.3%. En conclusión, se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del servicio de farmacia del Hospital de Huancavelica en 2022 es bueno, alcanzando el 69.3%.

Bustamante J y Paredes A. <sup>(14)</sup> en el 2020 llevaron a cabo un estudio con el objetivo principal de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia de la Clínica San Miguel Arcángel, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, en julio de 2020. La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental y observacional, con un diseño transversal. Los resultados mostraron que el 81.0% de los pacientes estaban satisfechos en términos de empatía, mientras que el 70.8% expresaron satisfacción en la dimensión de seguridad. La fiabilidad fue satisfactoria para el 77.4% de los pacientes, seguido de la confiabilidad con el 75.8% y la capacidad de respuesta con el 72.8%. En conclusión,

determinaron que el 75.6% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio de farmacia, siendo la dimensión de empatía la que mostró el mayor nivel de satisfacción, con un 81.0%, lo que sugiere una buena actitud por parte del químico farmacéutico hacia los pacientes.

### **2.1.3 Antecedentes Locales o regionales**

Paredes O y Jiménez P. <sup>(15)</sup> en el 2023 llevaron a cabo un estudio con el objetivo general de determinar el nivel de satisfacción ante la atención brindada por la farmacia del Hospital Salud Primavera, ubicado en la provincia de Trujillo. El estudio se basó en un diseño no experimental, transversal y descriptivo, con un enfoque cuantitativo. El estudio abordó tres dimensiones: nivel de confianza y seguridad, nivel de solidaridad y atención inmediata, y nivel de presentación e imagen del establecimiento. De los participantes, el 57.92% fueron varones y el 42.08% mujeres. En cuanto a la distribución por edad, el rango más frecuente fue de 28 a 37 años, representando el 35.32% del total de encuestados. Respecto al nivel de satisfacción general de los clientes, se encontró que el 0.26% estaban nada satisfechos, el 44.68% un poco satisfechos, el 54.29% satisfechos y el 0.78% muy satisfechos.

Chávez L. <sup>(16)</sup> en el 2020 realizó un estudio con el objetivo de determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo en Trujillo durante 2019. El estudio se enfocó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo y correlacional. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL. Los resultados principales indican que la mayoría de los usuarios calificaron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad como buenas, mostrándose satisfechos con el servicio en un rango que varía entre el 40.6% y el 51.7%. En conclusión, se observó que los usuarios expresaron satisfacción cuando la calidad del servicio fue evaluada como buena en todas sus dimensiones.

Mendieta L. <sup>(17)</sup> en el 2020 llevó a cabo un estudio con el objetivo general de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, ubicado en el distrito de El Porvenir, durante el mes de junio del mismo año. Este estudio se enmarca en un enfoque descriptivo simple, prospectivo, de diseño observacional y de corte transversal. Los resultados mostraron que, en todas las dimensiones de calidad de servicio, como fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad, se obtuvo un nivel de satisfacción alto, alcanzando el 100% de satisfacción alta en fiabilidad,

seguridad y empatía, y un 96% y 99% de satisfacción alta en capacidad de respuesta y tangibilidad, respectivamente. Por lo tanto, concluyó que el servicio de farmacia cumple con las necesidades de los usuarios externos y ofrece un nivel alto de satisfacción en la atención brindada.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Servicio de Farmacia**

El Servicio de Farmacia, dentro del ámbito de la atención sanitaria, desempeña un papel crucial en la provisión de medicamentos y en la optimización del uso racional de los mismos. Se trata de una unidad especializada que se encarga de la gestión, almacenamiento, dispensación y control de medicamentos, así como de brindar información y asesoramiento farmacéutico a los pacientes y profesionales de la salud. <sup>(18)</sup>

Una de las principales funciones del Servicio de Farmacia es asegurar el acceso oportuno a medicamentos seguros, eficaces y de calidad para los pacientes. Esto implica la adquisición, recepción y almacenamiento adecuado de los medicamentos, así como la distribución y dispensación de los mismos conforme a las prescripciones médicas y normativas legales establecidas. <sup>(18)</sup>

Además de la dispensación de medicamentos, el Servicio de Farmacia también desempeña un papel fundamental en la promoción del uso adecuado de los fármacos. Esto incluye la educación y orientación a los pacientes sobre el uso correcto de los medicamentos, las posibles interacciones medicamentosas, los efectos secundarios y las medidas para optimizar la adherencia al tratamiento. <sup>(18)</sup>

Otro aspecto esencial del Servicio de Farmacia es la gestión de la farmacoterapia, que implica la revisión y monitorización de las prescripciones médicas, la detección y prevención de errores de medicación, así como la colaboración con otros profesionales de la salud en la selección de tratamientos farmacológicos óptimos para cada paciente. <sup>(19)</sup>

Además, el Servicio de Farmacia juega un papel relevante en la investigación y el desarrollo de nuevas terapias farmacológicas, así como en la evaluación de la efectividad y seguridad de los medicamentos existentes a través de estudios clínicos y farmacoepidemiológicos. <sup>(19)</sup>

Servicio de Farmacia es un componente integral del sistema de atención sanitaria que tiene como objetivo principal garantizar el acceso a medicamentos seguros y eficaces, así como promover su uso racional y proporcionar un soporte farmacéutico integral a los pacientes y profesionales de la salud. Su labor contribuye significativamente a la mejora de la calidad de la atención médica y al logro de mejores resultados en salud para la población. <sup>(20)</sup>

### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario, en el contexto de los servicios y productos, es un concepto fundamental que refleja la percepción positiva que los clientes tienen respecto a sus experiencias y resultados obtenidos. Se trata de un indicador clave para evaluar la calidad y el éxito de cualquier servicio o producto ofrecido por una organización. <sup>(21)</sup>

La satisfacción del usuario no se limita únicamente a la simple entrega de un producto o la prestación de un servicio, sino que implica una experiencia holística que abarca desde el primer contacto con la organización hasta el cumplimiento de sus expectativas y necesidades. Incluye aspectos como la calidad del servicio, la eficacia del producto, la atención al cliente, la comodidad, la conveniencia, la accesibilidad y la relación costo-beneficio. <sup>(22)</sup>

En el ámbito de los servicios de salud, la satisfacción del usuario adquiere una importancia aún mayor, ya que está estrechamente relacionada con la percepción de calidad de la atención recibida y su impacto en la salud y el bienestar del paciente. Los usuarios de servicios de salud esperan no solo recibir un tratamiento médico efectivo, sino también ser tratados con respeto, empatía y consideración por parte del personal sanitario y administrativo. <sup>(22)</sup>

La satisfacción del usuario en los servicios de salud se puede medir a través de diferentes métodos, como encuestas de satisfacción, entrevistas, análisis de comentarios y quejas, entre otros. Estos métodos permiten recopilar retroalimentación directa de los usuarios sobre su experiencia y percepción del servicio recibido. <sup>(22)</sup>

Los factores que influyen en la satisfacción del usuario en los servicios de salud son diversos y pueden variar según las necesidades y expectativas individuales de cada paciente. Algunos de estos factores incluyen la accesibilidad a los servicios de salud, la calidad de la atención médica y de enfermería, la comunicación con el personal sanitario, el tiempo de espera, la

disponibilidad de recursos y tecnología, la limpieza y el confort de las instalaciones, entre otros. <sup>(23)</sup>

La satisfacción del usuario no solo tiene un impacto en la percepción de calidad de los servicios de salud, sino también en la reputación y la lealtad de los pacientes hacia la institución sanitaria. Los usuarios satisfechos son más propensos a recomendar los servicios de salud a otros y a regresar en el futuro en caso de necesitar atención médica adicional. <sup>(23)</sup>

La satisfacción del usuario es un componente crucial para el éxito y la calidad de los servicios de salud, ya que refleja la experiencia y la percepción de los pacientes sobre la atención recibida. Es fundamental para mantener la confianza y la fidelidad de los usuarios, así como para mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud ofrecidos por las instituciones sanitarias. <sup>(23)</sup>

### **Satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia**

La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia es un aspecto fundamental que refleja la experiencia y la percepción de los pacientes en relación con la atención y los servicios recibidos en este entorno. En el contexto de la atención médica, el servicio de farmacia desempeña un papel crucial en la provisión de medicamentos y en la prestación de servicios farmacéuticos, lo que lo convierte en un punto de contacto clave para los pacientes en su proceso de atención médica. <sup>(24)</sup>

La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia se refiere a la evaluación positiva que los pacientes hacen de diversos aspectos relacionados con la atención farmacéutica, que van desde la dispensación oportuna y precisa de medicamentos hasta la calidad del asesoramiento y la información proporcionada por el personal farmacéutico. Esto incluye aspectos como la disponibilidad de medicamentos, la amabilidad y la atención personalizada del personal, la claridad en las instrucciones de uso de los medicamentos, la comodidad de las instalaciones, entre otros. <sup>(24)</sup>

Los pacientes valoran la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia no solo en términos de la eficacia de los medicamentos prescritos, sino también en relación con la calidad de la interacción con el personal farmacéutico y la percepción de recibir una atención integral y centrada en sus necesidades individuales. La satisfacción del usuario en el servicio

de farmacia puede influir en la adherencia al tratamiento, la confianza en el personal farmacéutico, la percepción de seguridad y la experiencia general del paciente en el sistema de atención médica. <sup>(25)</sup>

La evaluación de la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia se puede llevar a cabo mediante diversas técnicas, como encuestas de satisfacción, entrevistas, análisis de quejas y sugerencias, entre otros. Estas herramientas permiten recopilar retroalimentación directa de los pacientes sobre su experiencia y percepción del servicio recibido, lo que a su vez proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora y optimizar la calidad de la atención farmacéutica. <sup>(25)</sup>

La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia es un indicador clave de la calidad y la efectividad de la atención farmacéutica proporcionada a los pacientes. Un servicio de farmacia que prioriza la satisfacción del usuario puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia del paciente, promover la adherencia al tratamiento y aumentar la confianza en el sistema de atención médica en su conjunto. <sup>(26)</sup>

### **Grado de satisfacción**

El grado de satisfacción se refiere al nivel o medida en la que los individuos están contentos, satisfechos o complacidos con un producto, servicio, experiencia o situación específica. En el contexto del servicio de farmacia, el grado de satisfacción del usuario se relaciona directamente con la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad y la eficacia de la atención farmacéutica recibida. <sup>(27)</sup>

Evaluar el grado de satisfacción en el servicio de farmacia implica medir y analizar diversos aspectos, como la accesibilidad a los medicamentos, la calidad de la interacción con el personal farmacéutico, la rapidez en la dispensación de medicamentos, la claridad en las instrucciones de uso, la comodidad de las instalaciones, entre otros. El grado de satisfacción puede variar según las necesidades y expectativas individuales de cada paciente, así como según su experiencia durante la visita al servicio de farmacia. <sup>(27)</sup>

La medición del grado de satisfacción en el servicio de farmacia se puede realizar mediante encuestas de satisfacción, entrevistas, análisis de quejas y sugerencias, entre otros métodos. Estas herramientas permiten recopilar retroalimentación directa de los usuarios sobre su

experiencia y percepción del servicio recibido, lo que a su vez proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora y optimizar la calidad de la atención farmacéutica. (27)

Un alto grado de satisfacción en el servicio de farmacia puede tener diversos beneficios, como la promoción de la adherencia al tratamiento, el fortalecimiento de la confianza del paciente en el personal farmacéutico y el aumento de la lealtad del cliente hacia la institución sanitaria. Por otro lado, un bajo grado de satisfacción puede indicar áreas de oportunidad para mejorar la calidad y la eficacia de la atención farmacéutica y garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios del servicio de farmacia. (28)

### **Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL se implementa a través de encuestas diseñadas para medir tanto las expectativas previas al servicio como las percepciones posteriores a la experiencia del servicio. La diferencia entre estas dos mediciones proporciona una comprensión de la calidad percibida del servicio y áreas de mejora potenciales. (29)

En el contexto del servicio de farmacia, el modelo SERVQUAL se utiliza para evaluar y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los pacientes y clientes. Identifica áreas de brecha entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones reales del servicio de farmacia, lo que permite a los proveedores de servicios implementar acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio y satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los usuarios. (29)

### **Dimensiones**

#### **Dimensión Fiabilidad**

La dimensión de fiabilidad en el contexto del servicio de farmacia se refiere a la capacidad del establecimiento para proporcionar de manera consistente y precisa los medicamentos y servicios farmacéuticos requeridos por los usuarios. Esta dimensión abarca la confiabilidad en la disponibilidad y la calidad de los productos farmacéuticos, así como en la precisión y la exactitud en la dispensación de medicamentos. (30)

La fiabilidad en el servicio de farmacia implica que los usuarios puedan confiar en que los medicamentos estarán disponibles cuando los necesiten, en las cantidades y formas

prescritas por el médico, y que estos serán entregados de manera oportuna y sin errores. Esto incluye aspectos como la gestión efectiva del inventario de medicamentos, la garantía de la integridad y la seguridad de los productos farmacéuticos, y la adopción de prácticas y procedimientos estandarizados para minimizar los errores de dispensación. <sup>(30)</sup>

Los usuarios valoran la dimensión de fiabilidad en el servicio de farmacia como un indicador de calidad y confianza en la atención farmacéutica recibida. La falta de fiabilidad puede generar frustración y preocupación entre los usuarios, así como afectar negativamente su adherencia al tratamiento y su percepción de seguridad en el uso de medicamentos. <sup>(30)</sup>

Para garantizar la fiabilidad en el servicio de farmacia, es fundamental implementar sistemas y procesos robustos de gestión de inventario, asegurar la capacitación y el entrenamiento adecuado del personal farmacéutico, y utilizar tecnología y herramientas de automatización para mejorar la precisión y la eficiencia en la dispensación de medicamentos. <sup>(30)</sup>

En resumen, la dimensión de fiabilidad en el servicio de farmacia es un aspecto crucial para asegurar la calidad y la seguridad de la atención farmacéutica, así como para generar confianza y satisfacción entre los usuarios. Un servicio de farmacia confiable y consistente contribuye significativamente a mejorar la experiencia del paciente y a garantizar resultados óptimos en su tratamiento y cuidado de la salud. <sup>(30)</sup>

### **Dimensión capacidad de respuesta**

La dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de farmacia se refiere a la habilidad y disposición del personal farmacéutico para atender de manera eficiente y efectiva las necesidades y requerimientos de los usuarios. Esta dimensión abarca la rapidez y la agilidad en la atención, así como la disposición para brindar información, asesoramiento y soluciones a los usuarios de manera oportuna. <sup>(31)</sup>

La capacidad de respuesta en el servicio de farmacia implica que los usuarios puedan recibir atención inmediata cuando lo necesiten, tanto para la dispensación de medicamentos como para la resolución de consultas o problemas relacionados con su tratamiento farmacológico. Esto incluye aspectos como la disponibilidad de personal capacitado y suficiente para atender la demanda de usuarios, la reducción de los tiempos de espera en la entrega de medicamentos y la respuesta rápida a las consultas y solicitudes de los usuarios. <sup>(31)</sup>

Los usuarios valoran la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de farmacia como un indicador de eficiencia y compromiso por parte del establecimiento en satisfacer sus necesidades de manera oportuna y efectiva. La falta de capacidad de respuesta puede generar insatisfacción y malestar entre los usuarios, así como afectar negativamente su percepción de la calidad y la confianza en el servicio de farmacia. <sup>(32)</sup>

Para mejorar la capacidad de respuesta en el servicio de farmacia, es importante implementar medidas como la optimización de los procesos de atención y dispensación, la asignación adecuada de recursos humanos y materiales, y la utilización de tecnología y sistemas de gestión que permitan agilizar y facilitar el flujo de trabajo en la farmacia. <sup>(32)</sup>

En resumen, la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de farmacia es un aspecto clave para garantizar la satisfacción y la experiencia positiva de los usuarios. Una farmacia con una alta capacidad de respuesta se caracteriza por su capacidad para atender de manera rápida y eficiente las necesidades de los usuarios, lo que contribuye a mejorar la calidad y la eficacia de la atención farmacéutica ofrecida. <sup>(32)</sup>

### **Dimensión seguridad**

La dimensión de seguridad en el servicio de farmacia se centra en asegurar que los usuarios reciban medicamentos seguros y de calidad, así como en prevenir errores y riesgos relacionados con su dispensación y uso. Implica garantizar la autenticidad y la vigencia de los medicamentos, su adecuada conservación y almacenamiento, así como la identificación y prevención de posibles interacciones o efectos adversos. La seguridad farmacéutica es fundamental para generar confianza y tranquilidad en los usuarios respecto al tratamiento que reciben, promoviendo así una experiencia positiva y garantizando resultados óptimos en su salud. Para ello, es esencial contar con personal capacitado, protocolos de control de calidad y educación continua tanto para el equipo farmacéutico como para los usuarios. <sup>(33)</sup>

### **Dimensión confiabilidad**

La dimensión de confiabilidad en el servicio de farmacia constituye un pilar fundamental que aborda la capacidad de esta entidad para ofrecer una atención consistente y precisa a sus usuarios en cuanto a la disponibilidad y calidad de los medicamentos, así como en la exactitud en la dispensación de los mismos. En esencia, implica la promesa de que los

pacientes puedan confiar plenamente en que recibirán los productos farmacéuticos necesarios, en las cantidades y formas prescritas, de manera fiable y sin variaciones significativas en la calidad del servicio. <sup>(34)</sup>

Esta dimensión no solo se refiere a la ejecución confiable de los procedimientos operativos diarios del servicio de farmacia, como la gestión del inventario y la dispensación de medicamentos, sino que también abarca la consistencia en la atención brindada por el personal farmacéutico, incluida la claridad en las instrucciones proporcionadas, la respuesta a las consultas de los pacientes y la resolución eficiente de cualquier problema que pueda surgir. <sup>(34)</sup>

La confiabilidad farmacéutica es esencial para establecer una relación de confianza y seguridad entre el servicio de farmacia y sus usuarios. Cuando los pacientes confían en que recibirán una atención fiable y consistente, se sienten más cómodos y seguros en el manejo de su tratamiento médico, lo que a su vez puede aumentar su adherencia al mismo y mejorar los resultados de salud. <sup>(35)</sup>

Para garantizar la confiabilidad en el servicio de farmacia, es crucial establecer procesos estandarizados y protocolos de calidad, así como proporcionar una formación adecuada y continua al personal farmacéutico. Además, es importante implementar sistemas de seguimiento y retroalimentación que permitan identificar y corregir cualquier desviación o irregularidad en la prestación del servicio, con el fin de mantener altos niveles de confiabilidad y satisfacción del usuario a lo largo del tiempo. <sup>(35)</sup>

### **Dimensión Empatía**

La dimensión de empatía en el servicio de farmacia se refiere a la capacidad del personal farmacéutico para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los usuarios de manera sensible y comprensiva. Implica establecer una conexión genuina con los pacientes, mostrando interés por su bienestar y ofreciendo un trato personalizado y respetuoso en todo momento. <sup>(36)</sup>

En el contexto del servicio de farmacia, la empatía se manifiesta a través de acciones como escuchar activamente las preocupaciones y preguntas de los usuarios, brindar apoyo emocional cuando sea necesario, y mostrar comprensión hacia sus experiencias individuales

y su situación médica. Además, implica transmitir información de manera clara y comprensible, adaptándose al nivel de conocimiento y las necesidades específicas de cada paciente.<sup>(36)</sup>

La empatía farmacéutica es fundamental para establecer una relación de confianza y colaboración entre el personal farmacéutico y los usuarios. Cuando los pacientes se sienten comprendidos y valorados como individuos, están más dispuestos a compartir información relevante sobre su salud, seguir las recomendaciones del personal farmacéutico y comprometerse activamente en su propio cuidado médico.<sup>(36)</sup>

Para fomentar la empatía en el servicio de farmacia, es importante proporcionar una formación adecuada al personal farmacéutico en habilidades de comunicación y atención centrada en el paciente. Además, es crucial promover una cultura organizacional que valore y priorice la empatía como un componente esencial de la atención farmacéutica de calidad. Esto puede incluir incentivar y reconocer las actitudes y comportamientos empáticos del personal, así como brindar oportunidades de retroalimentación y desarrollo profesional para fortalecer estas habilidades.<sup>(37)</sup>

La dimensión de empatía en el servicio de farmacia es un elemento clave para proporcionar una atención centrada en el paciente y promover una experiencia positiva para los usuarios. La empatía farmacéutica no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también contribuye a resultados de salud más favorables al fomentar una relación de colaboración y confianza entre el personal farmacéutico y los pacientes.<sup>(37)</sup>

### **Escala tipo Likert**

La escala Likert es una herramienta ampliamente utilizada en la investigación social y en la evaluación de actitudes, opiniones y percepciones. Esta escala permite a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones mediante la asignación de un valor numérico en una escala que va desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". La escala Likert más común va del 1 al 5, donde:<sup>(38)</sup>

1. Representa "Nada Satisfecho".
2. Representa "Poco Satisfecho".

3. Representa "Neutral" o "Ni satisfecho, ni insatisfecho".
4. Representa "Satisfecho".
5. Representa "Totalmente Satisfecho".

Esta escala permite una medición cuantitativa de actitudes y opiniones, lo que facilita el análisis estadístico de los datos recopilados. Además, al proporcionar varios puntos intermedios entre los extremos de la escala, la escala Likert permite una mayor sensibilidad en la medición de las actitudes de los encuestados. <sup>(38)</sup>

La escala Likert del 1 al 5 se utiliza en una variedad de contextos, desde encuestas de satisfacción del cliente hasta investigaciones académicas y estudios de mercado. Por ejemplo, en el ámbito de la atención médica, esta escala puede utilizarse para evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios recibidos en un hospital o centro de salud, permitiendo a los proveedores de servicios identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas. <sup>(38)</sup>

Es importante tener en cuenta que, si bien la escala Likert del 1 al 5 es una herramienta valiosa para medir actitudes y opiniones, su interpretación puede verse afectada por diversos factores, como el sesgo del encuestado o la formulación de las preguntas. Por lo tanto, es fundamental diseñar cuidadosamente las preguntas y analizar los resultados en contexto para obtener conclusiones válidas y significativas.

### **Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios**

La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia está influenciada por una variedad de factores que pueden afectar la experiencia general del usuario. Algunos de los factores más significativos que influyen en la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia incluyen:

**Accesibilidad:** La facilidad con la que los usuarios pueden acceder al servicio de farmacia, incluida la ubicación física, los horarios de atención y la disponibilidad de servicios de entrega o envío. <sup>(39)</sup>

**Tiempo de espera:** La rapidez con la que los usuarios son atendidos y reciben los servicios requeridos en la farmacia, incluida la dispensación de medicamentos y la atención a consultas. <sup>(39)</sup>

Calidad del servicio: La calidad percibida de la atención recibida por parte del personal farmacéutico, incluida la cortesía, la amabilidad, la claridad en la comunicación y la disponibilidad para responder preguntas y brindar asesoramiento. <sup>(39)</sup>

Disponibilidad de medicamentos: La disponibilidad de los medicamentos necesarios en la farmacia, incluida la variedad de productos disponibles y la capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios en términos de cantidad y calidad de los medicamentos. <sup>(39)</sup>

Precios y costos: La percepción de los usuarios sobre la accesibilidad económica de los medicamentos y servicios ofrecidos por la farmacia, incluidos los precios, los seguros y las opciones de pago disponibles. <sup>(39)</sup>

Seguridad y confiabilidad: La confianza de los usuarios en la seguridad y la calidad de los medicamentos dispensados por la farmacia, así como en la integridad y la competencia del personal farmacéutico. <sup>(39)</sup>

Empatía y atención personalizada: La capacidad del personal farmacéutico para demostrar empatía, comprensión y preocupación por las necesidades individuales y las preocupaciones de los usuarios, brindando una atención personalizada y centrada en el paciente. <sup>(40)</sup>

Ambiente físico: La comodidad, la limpieza y el ambiente general de la farmacia, incluida la disposición de las instalaciones y la comodidad de espera para los usuarios. <sup>(39)</sup>

Tecnología y servicios adicionales: La disponibilidad y el uso de tecnología moderna y servicios adicionales, como sistemas de gestión de medicamentos, entrega a domicilio, servicios de consulta en línea y programas de fidelización de clientes. <sup>(39)</sup>

Estos son solo algunos de los factores que pueden influir en la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. Es importante que los proveedores de servicios de farmacia identifiquen y comprendan estos factores para poder mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

### **Estrategias para Mejorar la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia:**

Mejorar la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia es crucial para brindar una atención de calidad y garantizar una experiencia positiva para los pacientes. Aquí hay algunas estrategias efectivas para lograrlo:

Mejora de la accesibilidad: Asegúrate de que la farmacia esté ubicada en un lugar conveniente y tenga horarios extendidos que se ajusten a las necesidades de los usuarios. Considera ofrecer servicios de entrega a domicilio o recogida en línea para aumentar la accesibilidad. <sup>(41)</sup>

Reducción del tiempo de espera: Implementa sistemas eficientes de gestión de filas y tiempos de espera reducidos. Capacita al personal para que sea ágil en la dispensación de medicamentos y en la atención al cliente. <sup>(41)</sup>

Capacitación del personal: Proporciona capacitación continua al personal de la farmacia en habilidades de servicio al cliente, comunicación efectiva y empatía. Fomenta una cultura organizacional centrada en el paciente.

Ampliación de la variedad de medicamentos: Asegúrate de tener un amplio inventario de medicamentos para satisfacer las necesidades de los usuarios. Trabaja en colaboración con proveedores para garantizar una oferta constante y diversificada. <sup>(41)</sup>

Mejora de la comunicación: Establece canales claros y efectivos de comunicación con los usuarios, tanto en persona como a través de medios digitales. Proporciona información clara y comprensible sobre medicamentos y servicios disponibles.

Promoción de la seguridad: Implementa medidas de seguridad robustas para garantizar la integridad y la calidad de los medicamentos dispensados. Educa a los usuarios sobre el uso seguro y adecuado de los medicamentos.

Personalización del servicio: Ofrece un servicio personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada usuario. Escucha activamente sus preocupaciones y expectativas, y adapta la atención en consecuencia.

Mejora del ambiente físico: Crea un ambiente acogedor y cómodo en la farmacia, con instalaciones limpias y bien organizadas. Considera aspectos como la iluminación, la decoración y la disposición del espacio para mejorar la experiencia del usuario.

Implementación de tecnología: Utiliza tecnología innovadora para agilizar los procesos y mejorar la eficiencia del servicio. Esto puede incluir sistemas de gestión de inventario, registros electrónicos de salud y servicios de consulta en línea.

Recolección y análisis de retroalimentación: Solicita regularmente la retroalimentación de los usuarios sobre su experiencia en la farmacia y utiliza esta información para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en el servicio. <sup>(41)</sup>

Al implementar estas estrategias, las farmacias pueden mejorar significativamente la satisfacción del usuario y fortalecer su reputación como proveedores de atención de calidad centrada en el paciente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Nivel, tipo y diseño de investigación**

El estudio se definió como descriptivo porque se centró en describir el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, sin intervenir ni modificar ninguna variable. Se buscó comprender la situación actual sin realizar manipulaciones o cambios en el entorno. <sup>(42)</sup>

Se clasificó como tipo básico debido a que su objetivo principal es comprender las características y fenómenos fundamentales del servicio de farmacia en el centro de salud, sin buscar establecer relaciones de causa y efecto o teorías más complejas. Se enfocó en obtener una comprensión básica y fundamental de la situación. <sup>(42)</sup>

El enfoque fue cuantitativo ya que se buscó recopilar datos numéricos y estadísticos para analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de manera objetiva y medible. Este enfoque permitió cuantificar la satisfacción y otros aspectos relevantes del servicio de farmacia para obtener resultados precisos y comparables. <sup>(42)</sup>

El estudio se realizó con un diseño transversal porque recopiló datos en un solo punto en el tiempo, proporcionando una instantánea de la situación en el período de abril a mayo de 2024. Este enfoque permite analizar la situación en un momento específico y proporcionar información actualizada sobre el nivel de satisfacción de los usuarios. <sup>(42)</sup>

Finalmente, se utilizó un diseño no experimental ya que no se realizan manipulaciones controladas de variables ni se establecen grupos de control. El objetivo es simplemente describir la situación existente en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, sin intervenir en su funcionamiento normal.

#### **3.2 Población y muestra**

La población de este estudio estuvo constituida por todos los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, durante el período de tiempo especificado, que en este caso es abril a mayo de 2024. Es importante destacar que la población incluyó a todos los usuarios que accedieron a este servicio durante ese período, sin distinción alguna.

La determinación del tamaño de la muestra se basó en un enfoque de muestreo no probabilístico y no seleccionado. Se optó por realizar la encuesta a los usuarios del servicio de farmacia durante un período específico, de 8 a.m. a 1 p.m. de lunes a sábado, excluyendo los domingos, día en el que el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, permanece cerrado. Este procedimiento se repitió durante un período de tres semanas consecutivas, lo que resultó en una muestra total de 375 participantes.

El enfoque de muestreo utilizado se ajustó a las condiciones y limitaciones específicas del estudio, permitiendo la recopilación de datos de manera eficiente y dentro de los recursos disponibles. Aunque se reconoce que el muestreo no probabilístico puede tener limitaciones en términos de representatividad de la población, la elección de horarios específicos y la repetición del procedimiento durante un período prolongado ayudaron a mitigar este posible sesgo y garantizar la obtención de una muestra adecuada para el análisis.

Primero, este enfoque aprovechó la disponibilidad y accesibilidad de los usuarios durante los horarios mencionados, lo que facilitó la recolección de datos y maximiza la participación de la población objetivo. Al limitar la encuesta a los días y horarios de funcionamiento del servicio de farmacia, se garantizó que se capturen las opiniones y experiencias de los usuarios que realmente hacen uso de este servicio.

Segundo, al realizar la encuesta durante el periodo determinado, se permitió obtener una muestra más representativa y exhaustiva de la población de usuarios del servicio de farmacia. Esto ayudó a reducir el sesgo potencial que podría surgir de la variabilidad diaria en la demanda del servicio o en la composición de la población de usuarios.

Tercero, excluir el día domingo, cuando el servicio de farmacia no está disponible, es coherente y evita la inclusión de datos irrelevantes o sesgados que podrían distorsionar los resultados del estudio.

El enfoque propuesto para determinar el tamaño de la muestra a través de un muestreo no probabilístico y la realización de encuestas durante horarios específicos y días laborables del servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, durante un período de dos meses, proporcionó una metodología práctica y efectiva para recopilar datos representativos y significativos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios.

**Criterios de inclusión**

- Usuarios Mayores de 18 años
- Usuarios que son atendidos en el servicio de farmacia
- Usuarios que aceptaron participar en la encuesta

**Criterios de exclusión**

- Usuarios que no pasan consulta
- Usuarios que no colaboraron con el estudio

### 3.3 Variables. Definición y operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN	NIVELES Y RANGOS		
Grado de Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia.	El grado de satisfacción de los usuarios se define operacionalmente como el nivel de conformidad expresado por los usuarios con respecto a la calidad y eficacia de los servicios proporcionados en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, durante el periodo de abril a mayo de 2024.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntualidad de medicamentos</li> <li>- Oportunidad de atención</li> </ul>	Se llevo a cabo la medición de cada dimensión mediante la inclusión de tres preguntas relacionadas en el cuestionario que será administrado en la encuesta.	Del 1 al 5	Variable Bajo (15-35) Medio (36-55) Alto (56-75)		
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida</li> <li>- Atención farmacéutica rápida</li> <li>- Tiempo entrega de medicamentos</li> </ul>				No satisfecho. (1) Poco satisfecho. (2) Neutral. (3) Satisfecho. (4) Totalmente satisfecho. (5)	Para todos los indicadores formulados se aplicó la escala ordinal.
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución efectiva de consultas</li> <li>- Atención con suficiente tiempo</li> <li>- Atención segura</li> </ul>					
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicamentos en buen estado</li> <li>- Medicamentos disponibles</li> <li>- Ambiente adecuado</li> </ul>					
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato amable</li> <li>- Entendimiento farmacéutico</li> <li>- Satisfacción con el servicio</li> </ul>					

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica:**

Para la adquisición de datos, se empleó una metodología específica que implicó la creación y aplicación de un cuestionario detallado, el cual está organizado utilizando la plataforma Google Forms. Este instrumento fue administrado a los usuarios que hagan uso del servicio de farmacia en el Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, durante el período de estudio establecido. Antes de iniciar con la encuesta, se gestionó la obtención de los permisos necesarios del personal administrativo del centro de salud, asegurando así la validez y ética de la investigación. Esta etapa también sirvió para recabar información sobre la cantidad de pacientes atendidos en el centro durante el período de análisis. La recopilación de estos datos adicionales fue fundamental para proporcionar un contexto adecuado a los resultados de la encuesta y obtener una comprensión más completa de la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. El cuestionario se elaboró meticulosamente, incorporando preguntas pertinentes que aborden aspectos esenciales como la calidad de atención, disponibilidad de medicamentos, tiempo de espera y claridad de información. Este diseño estructurado permitió una recopilación sistemática de datos que facilitó su posterior análisis. El uso de Google Forms como plataforma simplificó el proceso de recolección y gestión de datos, asegurando una mayor eficacia en la obtención de resultados. Una vez completada la fase de recolección de datos, se llevó a cabo un análisis detallado que incluyó la interpretación de los datos, la identificación de tendencias significativas y la formulación de conclusiones y recomendaciones pertinentes. El empleo de una encuesta estructurada en Google Forms, junto con la obtención de datos adicionales sobre la cantidad de pacientes atendidos, constituyó una estrategia completa y rigurosa para recopilar información relevante sobre la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo.

#### **Instrumento:**

El instrumento seleccionado para la recolección de datos implicó la utilización de un cuestionario compuesto por 15 preguntas cerradas, diseñadas en una escala tipo Likert. Estas preguntas se centraron específicamente en evaluar la satisfacción de los usuarios respecto al servicio prestado por la farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo. Cada pregunta ofreció una variedad de opciones de respuesta en una escala de Likert, lo que

permitirá a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones concretas relacionadas con su experiencia en la farmacia. Este enfoque posibilitó una evaluación detallada de la satisfacción del usuario en distintos aspectos del servicio.

Es pertinente señalar que este instrumento ha sido validado previamente en un estudio realizado por Bustamante J y Paredes A <sup>(14)</sup>, titulado "Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, julio 2020". Esto aseguró la confiabilidad y validez del cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en el ámbito farmacéutico. La utilización de un cuestionario validado estableció una base sólida para la recolección de datos, lo que permitió realizar comparaciones y análisis más precisos. Además, al adaptar este instrumento a las particularidades del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, se garantizó su relevancia y aplicabilidad para el contexto de la investigación.

Mediante este enfoque, se obtuvo información detallada y significativa sobre la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, lo cual fue crucial para identificar áreas de mejora y optimización en la atención al paciente en dicho establecimiento de salud.

### **3.5 Método de análisis de datos**

Después de recolectar los datos a través del cuestionario, se llevó a cabo procedimientos de tabulación mediante el uso del software Microsoft Excel 2021. Esta aplicación informática será fundamental para estructurar y organizar eficientemente la información recabada. El proceso de tabulación implicó la clasificación y agrupación de las respuestas obtenidas en el cuestionario, dividiéndolas de acuerdo a las distintas variables de estudio. Cada pregunta del cuestionario representó una variable específica, y las respuestas fueron ordenadas y contadas según las opciones proporcionadas en la escala de Likert.

Las respuestas recopiladas mediante Google Forms fueron procesadas y tabuladas utilizando el software Excel 2019. Los resultados se presentaron en tablas estadísticas, categorizadas según las dimensiones específicas del estudio. Para evaluar la satisfacción de los usuarios, se aplicó la técnica de baremación, donde se clasificaron los niveles en bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75). Esta metodología proporciona una guía clara y objetiva para interpretar los niveles de satisfacción alcanzados por los usuarios del servicio de farmacia.

Una vez que los datos fueron tabulados, se procedió a analizarlos y presentarlos de manera clara y comprensible. Con este fin, se utilizaron herramientas avanzadas de Microsoft Excel, como tablas dinámicas y gráficos estadísticos. Estas herramientas permitieron una visualización efectiva de los resultados, facilitando su interpretación y contribuyendo a una presentación coherente de los hallazgos de la investigación.

### **3.6 Aspectos éticos**

El cumplimiento del reglamento de integridad científica versión 001 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, fue un aspecto fundamental para llevar a cabo este estudio de investigación. Se dieron prioridad a varios aspectos éticos para asegurar el respeto y la protección de los derechos de los participantes encuestados en este proyecto. Algunos de estos principios éticos clave abarcaron: <sup>(43)</sup>

**Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Se garantizó el respeto y la salvaguarda de los derechos de los participantes, reconociendo la importancia fundamental de la privacidad y la confidencialidad de la información suministrada.

**Participación voluntaria y libre:** Los participantes fueron abordados de manera voluntaria y se les brindó una explicación adecuada sobre los objetivos y propósitos del estudio. Se aseguró que manifestaran claramente su voluntad libre y específica de participar.

**Principios de beneficencia y no maleficencia:** Durante el desarrollo de la investigación, se aplicaron los principios de beneficencia y no maleficencia para garantizar el bienestar de los participantes. Se tomaron medidas para prevenir daños, reducir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios para los involucrados.

**Integridad y honestidad:** Se fomentó la integridad y honestidad en la investigación, asegurando la objetividad, imparcialidad y transparencia en la divulgación responsable de los hallazgos.

**Justicia:** Se buscó la justicia a través de un juicio razonable y ponderado, implementando precauciones para limitar sesgos. Se garantizó un trato equitativo para todos los participantes del estudio.

Estos principios éticos constituyeron el fundamento sólido que sustenta la integridad y la calidad de la investigación, asegurando que se lleve a cabo de manera ética y responsable.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1. Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción por cada dimensión.**

Dimensiones	Grado de satisfacción							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Fiabilidad</b>	248	66.1	97	25.9	30	8.0	375	100
<b>Capacidad de respuesta</b>	245	65.3	100	26.7	30	8.0	375	100
<b>Seguridad</b>	245	65.3	100	26.7	30	8.0	375	100
<b>Confiabilidad</b>	254	67.7	90	24.0	31	8.3	375	100
<b>Empatía</b>	262	69.9	83	22.1	30	8.0	376	100

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

**Tabla 2. Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el del servicio de farmacia.**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	251	66.9
Medio	94	25.1
Bajo	30	8.0
Total	375	100

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

## V. DISCUSIÓN

Según la dimensión fiabilidad el 66.1% de los usuarios experimentaron un nivel de satisfacción alto, lo cual sugiere que la mayoría de los usuarios confían en la fiabilidad del servicio. Sin embargo, el 25.9% tuvo un nivel de satisfacción medio, lo que indica que hay un margen para mejorar la calidad percibida en términos de fiabilidad. El hecho de que la mayoría de los usuarios estén satisfechos sugiere que el servicio ha sido consistente y confiable para la mayoría de los usuarios. Sin embargo, el porcentaje de usuarios con un nivel de satisfacción medio indica que hay aspectos que podrían mejorarse para aumentar la satisfacción general de los usuarios.

Esta discrepancia con el estudio de Gálvez E. es notable, ya que este encontró que el 97.4% de los pacientes estaban insatisfechos con la fiabilidad del servicio. Esta diferencia puede atribuirse al manejo diferencial de la atención proporcionada por los químicos farmacéuticos en cada centro de salud, lo que puede influir significativamente en la percepción de la fiabilidad por parte de los usuarios. Mientras que en el presente estudio se observa un nivel de satisfacción mayor al 50%, en el estudio de Gálvez E <sup>(43)</sup>. la insatisfacción predominaba, lo que resalta la importancia de analizar y mejorar los procesos de atención para garantizar una experiencia óptima para los usuarios.

En la dimensión capacidad de respuesta el 65.3% de los usuarios experimentaron un nivel de satisfacción alto, lo que sugiere una buena capacidad de respuesta por parte del servicio. Sin embargo, el 26.7% muestra un nivel de satisfacción medio, lo que indica que aún hay margen para mejorar la capacidad de respuesta del servicio para satisfacer las necesidades de todos los usuarios. Estos datos proporcionan una visión clara sobre cómo los usuarios perciben la capacidad de respuesta del servicio de farmacia. El hecho de que la mayoría de los usuarios estén satisfechos sugiere que el servicio ha sido ágil y eficiente para la mayoría de los usuarios. Sin embargo, el porcentaje de usuarios con un nivel de satisfacción medio sugiere que todavía hay áreas que podrían mejorarse para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios y aumentar la satisfacción general.

Esto contrasta con los hallazgos de otros estudios, como el de Paredes C. y Figueroa Y <sup>(44)</sup>, donde se encontró un nivel de satisfacción del 54.17%, y el de Atencia L. y Huapaya J <sup>(45)</sup>, donde se obtuvo un nivel de satisfacción del 57.3%. Estas diferencias podrían atribuirse a la habilidad y conocimiento en el manejo de medicamentos por parte del personal de farmacia, que puede influir en la percepción de la capacidad de respuesta por parte de los usuarios.

Además, es interesante notar la variación en los resultados de satisfacción entre distintos estudios. Por ejemplo, en el estudio de Chávez A <sup>(46)</sup>. se obtuvo un nivel de satisfacción del 94.7%, lo que sugiere una mejora notable en la capacidad de respuesta a lo largo del tiempo. Esto indica un progreso en el sistema de salud y en la gestión realizada por los profesionales químicos farmacéuticos, lo que podría reflejar una mayor atención a las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio.

Según la dimensión Seguridad el 65.3%, de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción alto, mientras que el 26.7% medio. El hecho de que el 65.3% de los usuarios expresaran un nivel de satisfacción alto indica que la mayoría de ellos se sienten seguros con el servicio de farmacia. Este es un punto positivo, ya que la seguridad es un aspecto crítico en la atención médica y la prestación de servicios farmacéuticos. Sin embargo, el 26.7% que expresó un nivel medio de satisfacción sugiere que aún hay un margen para mejorar y abordar las preocupaciones de este grupo de usuarios. La seguridad en el servicio de farmacia es fundamental para garantizar la salud y el bienestar de los pacientes. Un alto nivel de satisfacción en esta dimensión sugiere que los usuarios confían en la calidad y la seguridad de los medicamentos y los servicios proporcionados por la farmacia. Esto es esencial para promover la adherencia al tratamiento y prevenir posibles riesgos para la salud. Aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos con la seguridad del servicio de farmacia, es importante no descuidar las preocupaciones expresadas por el 26.7% que tiene una satisfacción media. Identificar las razones detrás de esta calificación intermedia y abordarlas puede ayudar a mejorar aún más la calidad y la seguridad del servicio. Esto podría implicar implementar medidas adicionales de seguridad, mejorar la comunicación con los usuarios sobre el uso adecuado de los medicamentos o aumentar la capacitación del personal en seguridad farmacéutica.

Al comparar estos hallazgos con los del estudio realizado por Chávez A <sup>(46)</sup>, se observa una similitud en los datos, ya que también encontraron un alto nivel de satisfacción en seguridad, con un impresionante 94.7% de satisfacción. Esta consistencia en los resultados refuerza la idea de que la seguridad percibida por los usuarios es un aspecto destacado en la calidad del servicio proporcionado por los profesionales químicos farmacéuticos.

Según la dimensión Confiabilidad el 67.7% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción alta, mientras que el 24.0% expreso tener un nivel de satisfacción medio. La confiabilidad en el servicio de farmacia es esencial para garantizar que los usuarios reciban

medicamentos seguros y efectivos, así como servicios de alta calidad. Una alta satisfacción en esta dimensión sugiere que el servicio de farmacia está cumpliendo con las expectativas de los usuarios en términos de precisión, puntualidad y consistencia en la dispensación de medicamentos. Aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos con la confiabilidad del servicio de farmacia, es crucial abordar las preocupaciones del 24.0% que tiene una satisfacción media. Esto podría implicar implementar procedimientos adicionales de control de calidad, mejorar la precisión en la dispensación de medicamentos, o aumentar la disponibilidad y accesibilidad de los medicamentos requeridos. Al abordar estas áreas de mejora, el servicio de farmacia puede fortalecer aún más la confianza de los usuarios y mejorar la calidad general de la atención.

Respecto a la dimensión Empatía el 69.9% de los usuarios expresó un nivel de satisfacción alto, lo que refleja una conexión positiva entre el personal de la farmacia y los usuarios. Esta cifra sugiere que la mayoría de los usuarios se sienten comprendidos y bien atendidos durante su interacción con el personal de la farmacia. Esta alta satisfacción resalta la importancia de la empatía en el entorno de la atención médica, ya que una comunicación empática puede contribuir significativamente a la comodidad y confianza del usuario durante su visita. Sin embargo, es importante destacar que el 22.1% de los usuarios expresó un nivel de satisfacción medio. Aunque esta cifra es significativamente menor que el porcentaje de satisfacción alto, aún representa una proporción notable de usuarios que podrían beneficiarse de una mayor atención a sus necesidades emocionales y de comunicación. Este grupo puede incluir a aquellos que no se sienten completamente comprendidos o que desean una interacción más personalizada durante su experiencia en la farmacia.

En consecuencia, si bien el alto porcentaje de satisfacción alto en empatía es alentador, existe una oportunidad clara para mejorar y consolidar aún más la calidad del servicio. Esto puede lograrse mediante iniciativas como la formación continua del personal en habilidades de comunicación y empatía, la promoción de una cultura organizacional centrada en el usuario y la implementación de mecanismos para recopilar y responder proactivamente a las opiniones y preocupaciones de los usuarios.

Este resultado guarda similitud con el estudio realizado por Chávez A <sup>(46)</sup>., quien obtuvo una satisfacción en empatía del 93.1%. Sin embargo, contrasta con los hallazgos del estudio de Camarena P., donde se registró un preocupante 98.8% de insatisfacción. Esta disparidad podría atribuirse al desempeño deficiente y al escaso compromiso por parte de los

profesionales de la salud que gestionan el área de farmacia del Centro de Salud. Es evidente que la empatía percibida por los usuarios está estrechamente ligada al comportamiento y actitud de los profesionales de la salud, y su ausencia puede generar una percepción negativa en la calidad del servicio brindado.

Según la variable de satisfacción alcanzada en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, se registró un nivel de satisfacción alto del 66.9%. Esto sugiere que aún existen aspectos por mejorar para alcanzar una satisfacción del 100%. Sin embargo, los resultados obtenidos en dicho centro de salud fueron favorables. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Bustamante J. y Paredes A <sup>(14)</sup>, quienes obtuvieron una satisfacción del 75.6%. Asimismo, en el estudio realizado por Rodas K <sup>(47)</sup>. en el Centro de Salud de Miraflores Alto Chimbote, se obtuvo una satisfacción del 67.3%, lo que guarda relación con los resultados del presente estudio. Estos hallazgos indican una tendencia general hacia niveles satisfactorios de satisfacción en los servicios de farmacia de los centros de salud analizados, aunque aún existen oportunidades para mejorar la calidad del servicio y alcanzar niveles de satisfacción más altos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se identificó que los usuarios mostraron un alto grado de satisfacción respecto a la dimensión de fiabilidad.
2. Se identificó que los usuarios mostraron un alto grado de satisfacción respecto a la dimensión de capacidad de respuesta.
3. Se identificó que los usuarios mostraron un alto grado de satisfacción respecto a la dimensión de seguridad.
4. Se identificó que los usuarios mostraron un alto grado de satisfacción respecto a la dimensión de confiabilidad.
5. Se identificó que los usuarios mostraron un alto grado de satisfacción respecto a la dimensión de empatía.
6. Según los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista, La Esperanza, Trujillo, se determinó que la mayoría de los usuarios revelaron un nivel de satisfacción alto.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar programas de capacitación continua para el personal de farmacia en habilidades de comunicación y atención al cliente. Esto mejorará la interacción entre los usuarios y el personal, aumentando la satisfacción del servicio recibido.
2. Analizar y optimizar los procesos internos de la farmacia para reducir los tiempos de espera. Esto podría incluir la implementación de un sistema de turnos más eficiente o la automatización de ciertos procedimientos administrativos.
3. Evaluar la posibilidad de extender el horario de atención de la farmacia para adaptarse mejor a las necesidades de los usuarios, considerando aquellos que pueden tener limitaciones de tiempo debido a sus horarios laborales o personales.
4. Asegurar un abastecimiento continuo y adecuado de medicamentos esenciales y comunes. Realizar un seguimiento constante del inventario y trabajar en estrecha colaboración con proveedores para evitar desabastecimientos.
5. Establecer un sistema de encuestas de satisfacción regulares para recoger información de los usuarios sobre su experiencia en el servicio de farmacia. Utilizar esta información para realizar mejoras continuas y adaptar el servicio a las necesidades cambiantes de los usuarios.
6. Invertir en mejoras en la infraestructura de la farmacia, como áreas de espera más cómodas y mejoradas, señalización clara y accesibilidad para personas con discapacidad. Un ambiente agradable y cómodo puede influir positivamente en la percepción de la calidad del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oñatibia A, Aizpurua A, Malet A, Gastelurrutia M, Goyenechea E, Oñatibia A, et al. El papel del farmacéutico comunitario en la detección y disminución de los errores de medicación: revisión sistemática exploratoria. *Ars Pharmaceutica* (Internet) [Internet]. 1 de marzo de 2021 [Citado el 24 de marzo del 2024]; 62 (1): 15–39. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2340-98942021000100015&lang=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942021000100015&lang=es)
2. Palomar C, Álvarez A. El servicio de farmacia frente a la logística de adquisición de medicamentos. *Hospital agrícola* [Internet]. 2020 [Citado el 24 de marzo del 2024]; 17–20. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190470>
3. La realidad del mercado farmacéutico en el 2022: los números son sorprendentes [Internet]. [www.dupont.mx](http://www.dupont.mx). [Citado el 24 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://www.dupont.mx/personal-protection/hablando-de-proteccion/a-realidade-do-mercado-farmaceutico-em-2022-os-numeros-sao-surpreendentes.html#:~:text=En%20una%20escala%20global%2C%20el,facturaci%C3%B3n%20de%2013%2C6%25>.
4. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo - servicio farmacia - Hospital de Paita - 2018. Universidad San Pedro [Internet]. 23 de enero de 2020 [Citado el 25 de marzo del 2024]. Disponible en: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14094>
5. Cuevas R, Samaniego L, Acosta P, Domenech M, Lugo G, Maidana G. Perfil de automedicación en funcionarios de una industria farmacéutica. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud* [Internet]. 15 de abril de 2019 [Citado el 25 de marzo del 2024]; 17(1):99–112. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v17n1/1812-9528-iics-17-01-99.pdf>
6. Justo S. Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero 2022. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 12 de mayo de 2022 [Citado el 25 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/826>
7. Castillo E, Rosales C, Reyes C, Castillo E, Rosales Márquez C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur* [Internet]. 1 de agosto de 2020 [Citado el 25 de marzo del

- 2024]; 18 (4): 564–70. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000400564&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000400564&script=sci_arttext&lng=pt)
8. Torres N. Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos en el Perú. Unmsmedupe [Internet]. 2019 [Citado el 26 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/14369>
  9. Becerra E, Villanueva E. Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México – 2023. repositoriounacedupe [Internet]. 2023 [Citado el 26 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8411>
  10. Peña C, Sablón N. Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador. Uniandes Episteme. [Internet]. 2023 [Citado el 26 de marzo del 2024]; 10(1):54-68. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8879882.pdf>
  11. Kholy A, Abdelaal K, Alqhtani H, Abdel B, Abdel M. Percepciones del público sobre los farmacéuticos comunitarios y satisfacción con los servicios farmacéuticos en la ciudad de Al-Madinah, Arabia Saudita: un estudio transversal. Medicina [Internet]. 1 de marzo de 2022 [Citado el 27 de marzo del 2024]; 58 (3): 432. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1648-9144/58/3/432>
  12. Reyes G, Contreras K. Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. repositoriounidedupe [Internet]. 5 de octubre de 2023 [Citado el 27 de marzo del 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/357>
  13. Cristóbal J, Curichahua H. Nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Huancavelica, 2022. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 7 de junio de 2023 [Citado el 27 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1527>
  14. Bustamante J. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO PRIVADO DE LA CLÍNICA SAN MIGUEL ARCÁNGEL, DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO, JULIO 2020 [Internet]. 2020 [Citado el 28 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/412/>

GRADO%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%  
20DEL%20%282%29.pdf?sequence=1

15. Paredes O, Jimenez P. Nivel de satisfacción ante la atención brindada por la farmacia del hospital Salud Primavera – de la Provincia de Trujillo. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 30 de marzo de 2023 [Citado el 28 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1459>
16. Chávez L. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [Citado el 28 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51476>
17. Mendieta L. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- junio 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [Citado el 28 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47170>
18. Choque E. SATISFACCIÓN PERCEBIDA DEL SERVICIO DE FARMACIAS COMUNITARIAS INDEPENDIENTES DE LA CIUDAD DE SUCRE. Bio Scientia [Internet]. 31 de diciembre de 2019 [Citado el 28 de marzo del 2024];2(4):19–29. Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
19. López Q, Pérez A, Gratacós L, Dordà A, Díez C, Sacrest G, et al. Evolución del Proyecto 2020 de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria en un Servicio de Farmacia Hospitalaria. Farmacia Hospitalaria [Internet]. 1 de febrero de 2022 [Citado el 29 de marzo del 2024];46(1):3–9. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-63432022000100003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-63432022000100003)
20. Johana K, Leal M. Plan de gestión del riesgo para un servicio farmacéutico complejo, bajo armonización de las normas ISO 31000:2018 y Resolución 1403:2007. SIGNOS, investigación en sistemas de gestión. 1 de julio de 2022 [Citado el 29 de marzo del 2024]; 14 (2). Disponible en: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/7789>
21. Hernández P, Lugo J, Ordóñez H. Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. Ciencia Digital. 5 de

- octubre de 2022 [Citado el 30 de marzo del 2024]; 6 (4): 48–75. Disponible en: <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2289>
22. Santamaría E, Jaramillo C. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato. Utaeduc [Internet]. 2021 [Citado el 31 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32438>
  23. De León M, Abrego M. Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Revista Saluda. 8 de febrero de 2022 [Citado el 31 de marzo del 2024]; (2): 71–88. Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589>
  24. Larico L, Quispe Y. Nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, 2023. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 25 de septiembre de 2023 [Citado el 31 de marzo del 2024]. Disponible en: <http://50.18.8.108/handle/20.500.14140/1765>
  25. Briceño L, Jinez L. Satisfacción del usuario y atención calidad en el servicio de farmacia de un Hospital, Huancayo, 2022. Repositorio Institucional - UPLA [Internet]. 28 de septiembre de 2023 [citado el 01 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6304>
  26. Daga S. Eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención de farmacéutica a los usuarios que acuden a las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2022. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. 13 de marzo de 2024 [citado el 01 de abril de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4215>
  27. Corilloclla G. LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA - HUANCAVELICA, AÑO 2018. repositoriounhedupe [Internet]. 28 de diciembre de 2020 [citado el 01 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/eff537fc-1d30-4a9a-b9d6-23d71934a5c0>
  28. Garjón J, Sanz L. Los servicios de Farmacia del Sistema de Salud para pacientes ambulatorios están evolucionando. Anales del sistema sanitario de Navarra [Internet]. 26 de diciembre de 2023 [citado el 01 de abril de 2024]; 46(3). Disponible

- en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272023000300001&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272023000300001&script=sci_arttext)
29. Causado E, Charris A, Guerrero E. Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. Información tecnológica. Marzo de 2019 [citado el 01 de abril de 2024]; 30 (2): 73–84. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000200073](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200073)
  30. Castañeda G, Retamozo M. Calidad de atención y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en la Farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, septiembre, 2021. repositorioumaedupe [Internet]. 10 de mayo de 2022 [citado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/930>
  31. Alderete H, Podestá L. Evaluación de la calidad de productos dermoestéticos importados y la satisfacción de los clientes de una empresa farmacéutica. Gaceta científica [Internet]. 30 de julio de 2023 [citado el 02 de abril de 2024]; 9(3):74-9. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1915>
  32. Eneque G. Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia, Centro de Salud “El Obrero” Sullana, 2022.. Universidad San Pedro [Internet]. 20 de diciembre de 2022 [citado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/22286>
  33. Chiquillan L. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el servicio farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado el 02 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101637>
  34. Chiquillan L. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el servicio farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado el 03 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101637>
  35. Huamán C, Valeriano L. Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofía, Imperial - Cañete, Junio – 2021. repositorioumaedupe [Internet]. 2022 [citado el 03 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/793>

36. Políticas Públicas para mejorar la calidad de los servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. [citado el 03 de abril de 2024]. 5(1):253–66. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
37. Coronado E. Suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de DIRESA, Ayacucho 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado el 04 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82643>
38. Herrera V, Rebolledo D. Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. *Revista Conecta Libertad* ISSN 2661-6904 [Internet]. 30 de agosto de 2021 [citado el 04 de abril de 2024];5(2):48–61. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
39. Tovar G. Factores Sociodemográficos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Huancayo, 2022. *repositoriouieneredupe* [Internet]. 28 de agosto de 2023 [citado el 04 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9945>
40. Cortez M, Quispe M. Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia Inkafarma, Cercado – Lima, 2022. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 27 de agosto de 2022 [citado el 04 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1056>
41. González K. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado el 05 de abril de 2024].; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52245>
42. Gabriel J. Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Revista de la Sociedad de Investigación Selva Andina* [Internet]. 2017 [citado el 06 de abril de 2024];8(2):155–6. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%2C%20pura%2C%20te%C3%B3rica,contrastarlos%20con%20ning%C3%BAn%20aspecto%20pr%C3%A1ctico.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%2C%20pura%2C%20te%C3%B3rica,contrastarlos%20con%20ning%C3%BAn%20aspecto%20pr%C3%A1ctico.)
43. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. REGLAMENTO DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA EN LA INVESTIGACIÓN Versión 001 [Internet]. 2023 [Citado el 06 de abril del 2024]; Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/la->

universidad/transparencia/?search=REGLAMENTO+DE+INTEGRIDAD+CIENT  
%C3%8DFICA&lang=1&id=23&id=4#

44. Paredes E. y Reyes J. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017. [Tesis] Universidad Wiener: Lima.2017 [Citado el 21 de mayo del 2024] disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/920/TITULO%20%20Paredes%20Jer%c3%ad%2c%20Elvis%20Johann%20Rolando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
45. Atencia L. Y Huapaya J. “Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021” [Tesis] Universidad Roosevelt: Huancayo, 2022 [Citado el 21 de mayo del 2024.] Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/779/TESIS%20ATENCIA-HUAPAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. Chávez A. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020 [Tesis] Piura: Universidad San Pedro. 2020 [Citado el 21 de mayo del 2024] disponible en: [http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/20246/Tesis\\_67196.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/20246/Tesis_67196.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
47. Rodas K. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de Salud Miraflores Alto Chimbote, 2021. [Tesis] Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 2021 [Citado el 22 de mayo del 2024]. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33021/SATISFACCION\\_USUARIO\\_RODAS\\_TRUJILLO\\_KAREM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33021/SATISFACCION_USUARIO_RODAS_TRUJILLO_KAREM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO

### Anexo 01 Matriz de consistencia

Título: Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista, la Esperanza, Trujillo, abril - mayo 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es el Grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza durante los meses de abril y mayo de 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza durante los meses de abril y mayo de 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la dimensión fiabilidad.</li> <li>- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la dimensión capacidad de respuesta.</li> <li>- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la dimensión seguridad.</li> <li>- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la dimensión confiabilidad.</li> </ul>	<p><b>Variable:</b></p> <p>Satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad.</li> <li>- Capacidad de respuesta.</li> <li>- Seguridad.</li> <li>- Confiabilidad.</li> <li>- Empatía.</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>El tipo de estudio será básico, cuantitativo, transversal.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>El estudio será de nivel descriptivo.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>El diseño será descriptivo simple, no experimental.</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>Usuarios atendidos en el servicio de Farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza durante los meses de abril y mayo de 2024.</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Se usará como técnica para la recolección de datos un cuestionario debidamente estructuradas en Google form, el cual será aplicado a cada usuario</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario con 15 preguntas cerradas en la escala de tipo Likert. Instrumento validado en el estudio de Bustamante J y Paredes A. <sup>(14)</sup></p>

## **Anexo 02 Instrumento de recolección de información**

### **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, LA ESPERANZA, TRUJILLO, ABRIL - MAYO 2024**

Fecha     / \_\_\_ /

Estimado usuario (a), el objetivo de la presente encuesta, consiste en conocer su opinión acerca del grado de satisfacción que Ud. ha percibido después de la atención al Servicio de Farmacia del Centro de Salud Bellavista, la Esperanza, Trujillo. Por esta razón le agradecemos su gentil participación.

#### **Encuestas demográficas**

##### **1. Edad del encuestado**

1. 18-35
2. 36-44
3. 45-54
4. 55-60
5. 61-74

##### **2. Género**

- Masculino
- Femenino

## CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

### GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, LA ESPERANZA, TRUJILLO, ABRIL - MAYO 2024

Nada satisfecho = 1	Poco satisfecho = 2	Neutral =3	Satisfecho = 4	Totalmente satisfecho =5
------------------------	------------------------	---------------	-------------------	-----------------------------

PREGUNTAS		ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
<b>1</b>	¿La atención brindada se realizó dentro del horario establecido por el Centro de Salud?					
<b>2</b>	¿El establecimiento de farmacia cuenta con los medicamentos que le indico el medico?					
<b>3</b>	¿La atención brindada se realizó de acuerdo al orden de llegada?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
<b>4</b>	¿La atención brindada en el área de farmacia fue rápida?					
<b>5</b>	¿El tiempo de espera para ser atendido por el Químico fue corto?					
<b>6</b>	¿El tiempo de entrega de los medicamentos fue rápido?					
<b>Seguridad</b>						
<b>7</b>	¿El personal logra resolver su duda, inquietud o problema referido a lo indicado en la receta?					
<b>8</b>	¿El personal que le atendió en la farmacia le brindo el tiempo suficiente para despejar sus dudas?					
<b>9</b>	¿El Farmacéutico que le atendió le brindo la confianza y la seguridad ante las respuestas claras?					
<b>Confiabilidad</b>						
<b>10</b>	¿Considera usted que los medicamentos se encuentran en buen estado?					
<b>11</b>	¿Usted cree que la farmacia cuenta con la disponibilidad de todos los medicamentos?					
<b>12</b>	¿Considera usted que la farmacia se encuentra en un ambiente adecuado?					
<b>Empatía</b>						
<b>13</b>	¿El farmacéutico que le entendió le trato con respeto, paciencia y amabilidad?					
<b>14</b>	¿Usted entiendo la explicación que le dio el Farmacéutico?					
<b>15</b>	¿El servicio que le brindaron en la Farmacia estuvo dentro de sus expectativas?					

### **Anexo 03: Consentimiento informado**

#### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (CIENCIAS DE LA SALUD)**

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 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, LA ESPERANZA, TRUJILLO, ABRIL - MAYO 2024, y es dirigido por Socon Cruz Ibeth Rosamaria, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Bellavista La Esperanza durante los meses de abril y mayo de 2024.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 Su correo proporcionado. Si desea, también podrá escribir al correo: [ibeth.socon@gmail.com](mailto:ibeth.socon@gmail.com) para recibir mayor información. 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 electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

Anexo 04: Carta de aceptación



Chimbote, 18 de abril del 2024

**CARTA N° 0000000443- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**GERARDO CARLOS ALBERTO FLORIAN  
CENTRO DE SALUD BELLAVISTA**

**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 USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, LA ESPERANZA, TRUJILLO, ABRIL - MAYO 2024, que involucra la recolección de información/datos en USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, a cargo de IBETH ROSAMARIA SOCON CRUZ, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de FARMACIA Y BIOQUÍMICA, con DNI N° 72158639, durante el período de 01-04-2024 al 31-05-2024.

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. Willy Valle Salvatierra*  
Coordinador de Gestión de Investigación

GERO REGIONAL DE SALUD  
UTE N° 007  
SECRETARIA DIRECCION  
**RECIBIDO**  
19 ABR 2024  
HORA 9:30  
REG N°  
FOLIOS 44

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO".

**CONSTANCIA**

**AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

**HACEN CONSTAR**

Qué; mediante hoja de tramite N° 07516-24, el Coordinador de Gestión de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; solicita autorización para que la Srta. **IBETH ROSAMARÍA SOCON CRUZ**, con DNI N° **72158639**, alumna de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica; aplique el proyecto de investigación titulado "**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, LA ESPERANZA, TRUJILLO, ABRIL - MAYO 2024**"; en amparo a la condición de Proyecto Aprobado en la plataforma de la Universidad, el Comité de Investigación de la Red Trujillo **APRUEBA y AUTORIZA** su ejecución en el **CENTRO DE SALUD BELLAVISTA**, de la jurisdicción de la Red de Salud Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para fines académicos; con el compromiso del jefe del establecimiento de salud, a brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación; el investigador aplicar el proyecto con las exigencias éticas y previo consentimiento informado; y alcanzar el Informe de los resultados de la investigación, a través del correo electrónico **udireddesaludtrujillo@gmail.com**.

"LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO"

TRUJILLO, 24 DE ABRIL DEL 2024



REGION LA LIBERTAD  
DIRECCION GENERAL REGIONAL DE SALUD  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
UTES N° 6 - TRUJILLO - ESTE  
Gerardo Carlos Alberto Florán Gómez  
DIRECTOR EJECUTIVO

REGION LA LIBERTAD  
DIRECCION GENERAL REGIONAL DE SALUD  
UTES N° 6 - TRUJILLO - ESTE  
Mg. Betty Davalos Alvarado  
JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION

C.c Archivo  
C.c. Interesado  
GFG/BD/ARMBE  
T.24.04.24

**"Justicia por la Prosperidad"**

Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración)

Pag. Webb: [www.utes6trujillo.com.pe](http://www.utes6trujillo.com.pe)

**Anexo 05: Base de datos**

Cód	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15
1	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
10	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
14	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
15	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
16	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
17	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
18	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
19	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5
20	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
22	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5
23	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
24	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
25	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5

26	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
27	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
31	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
32	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
33	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4		3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
39	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
40	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
46	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
50	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4
52	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
53	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
54	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
55	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5





116	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
119	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
120	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
121	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
122	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
125	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
126	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
127	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
131	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
133	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
135	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
136	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
139	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
140	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
141	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



176	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
177	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
178	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
179	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
180	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
181	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
182	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
183	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
184	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
185	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
186	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
187	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
188	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
189	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
193	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
194	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
195	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
196	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
197	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
198	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
199	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
200	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
201	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
202	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
203	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
204	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
205	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5



236	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
237	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
238	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
239	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
240	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
241	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
242	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
243	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
244	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
245	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
246	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4
247	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
248	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
249	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
250	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
251	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
253	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
254	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4
255	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
256	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
257	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5
258	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5
259	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
260	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
261	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
262	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
263	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
264	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
265	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3





326	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
327	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
328	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	3	3	
329	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	
330	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
331	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
332	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
333	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
334	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
335	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
336	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
337	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
338	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
339	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	
340	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
341	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
342	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
343	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	3	
344	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	
345	5	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	
346	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
347	4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	
348	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	
349	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	
350	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	
351	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
352	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
353	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
354	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
355	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	

356	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2
357	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2
358	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1
359	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	3	2
360	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2
361	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
362	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1
363	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2
364	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2
365	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1
366	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1
367	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1
368	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1
369	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1
370	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2
371	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1
372	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1
373	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2
374	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2
375	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2

## Anexo 06: Declaración jurada

 Facultad de Farmacia y Bioquímica

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS**

Yo SOCON CRUZ, IBETH ROSA MARÍA, en mi condición de Bachiller, identificado con DNI: 72158639, dejo constancia que el tema a elaborar en la tesis de pre-grado, que lleva por título:

"GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, LA ESPERANZA, TRUJILLO, ABRIL - MAYO 2024" es un tema original.

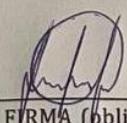
Declaro que el presente trabajo de tesis será elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en el reglamento de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y las disposiciones legales vigentes.

Chimbote 22 de 05 del 2024

  
FIRMA (obligatoria)

## Anexo 07: Evidencias de ejecución





