



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y
BIOQUÍMICA**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS
EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD
SANTA, ÁNCASH. OCTUBRE - DICIEMBRE 2023**

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

AUTORA:

MEJIA LUJAN, JHARIN DANIZA

ORCID: 0000-0002-0862-8690

ASESOR:

VASQUEZ CORALES, EDISON

ORCID: 0000-0001-9059-6394

CHIMBOTE, PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

ACTA N° 0105-107-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:00** horas del día **24** de **Enero** 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
CAMONES MALDONADO RAFAEL DIOMEDES Miembro
ALVA BORJAS MARCO ANTONIO Miembro
Dr. VASQUEZ CORALES EDISON 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 SANTA, ÁNCASH. OCTUBRE - DICIEMBRE 2023**

Presentada Por :
(0108161022) **MEJIA LUJAN JHARIN DANIZA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **13**, 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

CAMONES MALDONADO RAFAEL DIOMEDES
Miembro

ALVA BORJAS MARCO ANTONIO
Miembro

Dr. VASQUEZ CORALES EDISON
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 SANTA, ÁNCASH. OCTUBRE - DICIEMBRE 2023 Del (de la) estudiante MEJIA LUJAN JHARIN DANIZA, asesorado por VASQUEZ CORALES EDISON se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% 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, 02 de Abril del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mis apreciados padres, Julián Mejía y Bélgica Lujan, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por haberme apoyado y confiar en mi vocación como Química Farmacéutica.

A mis hermanos por cada día alentarme a no desistir de mi vocación, confiar en mi intelecto y brindarme su apoyo incondicional a pesar de la distancia.

A mi tío y abuelo que están en el cielo, que me enseñaron que teniendo poco se puede hacer mucho.

A mi abuela Luz Mila Lujan, quien me enseñó los mejores valores hoy en día me acompañan, por ser mi ejemplo a seguir y mi mayor inspiración.

Agradecimiento

A Dios; por haberme brindado sabiduría, por ser mi fortaleza en noches de desvelo, y por poner en mí la vocación de servir a mi prójimo a través de mi carrera profesional.

A mi familia; mi mayor inspiración; agradecerles por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, por ser la base de mi formación, por los valores inculcados que hoy rigen mi vida.

A mí casa de estudios; mi alma mater Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y a los docentes de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica por formarme como un profesional competente, con capital humano y con sólidos principios éticos.

A mis amigos; ya que con su amistad, compañerismo y apoyo moral estos años de estudio de vivencia compartida me permitieron descubrir, conocer y desarrollar destrezas y habilidades que contribuyen en mi formación como profesional. Y por las experiencias y vivencias que jamás olvidaré.

Un especial agradecimiento **a mi madre** que está en el cielo, su partida dolerá siempre, pero me quedo con todo lo bueno que hizo

en mi vida, te adoro madre, este título profesional es en honor a Bélgica.

Índice

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Lista de tablas	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	9
III. METODOLOGÍA	28
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	28
3.2. Población y muestra	28
3.3. Variables, definición y operacionalización	29
3.4. Técnica e instrumento de recolección de información	30
3.5. Método de análisis de datos	31
3.6. Aspectos éticos	31
IV. Resultados	32
DISCUSIÓN	34
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	50
Anexo 01 Matriz de consistencia	50
Anexo 02 Instrumento de recolección de información	51
Anexo 03: Consentimiento informado	53
Anexo 04 Documento de aprobación para la recolección de la información	54
Anexo 05: Análisis estadístico de los datos demográficos	55
Anexo 06: Base de datos	56
Anexo 07 Declaración jurada	65

Lista de tablas

<i>Tabla 1:</i> Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción por cada dimensión.	32
<i>Tabla 2.</i> Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el Servicio de Farmacia.	33
<i>Tabla 3.</i> Distribución porcentual según género y edad, de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Santa.	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash. Octubre - diciembre 2023. La metodología utilizada fue descriptiva de tipo básico, con orientación cuantitativa y diseño no experimental. Se considero como muestra 339 usuarios atendidos en el servicio de farmacia considerando los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de la información se llevó a cabo mediante encuestas, el cuestionario contaba con 15 preguntas con escala de Likert que iba desde nada satisfecho a totalmente satisfechos. Los resultados revelaron que el 63.1% de pacientes demostraron un alto grado de satisfacción a la fiabilidad, en cuanto a la capacidad de respuesta el 68.1% presento un alto grado de satisfacción. La dimensión de seguridad el 67.8% obtuvo un alto grado de satisfacción, con respecto a confiabilidad el 59.9% presento un alto grado de satisfacción, mientras que en la dimensión de empatía revelo que el 75.5% tuvo un alto grado de usuarios se encuentran satisfechos y dimensión de satisfacción presento un grado alto de 75.8%. Se concluye que el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia en el Centro de Salud de Santa es alto.

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

Abstract

The objective of this research was to determine the degree of satisfaction of users treated in the Pharmacy Service of the Health Center Santa, Ancash. October - December 2023. The methodology used was basic descriptive, with quantitative orientation and non-experimental design. The sample was considered 339 users served in the pharmacy service considering the inclusion and exclusion criteria. To collect the information, it was carried out through surveys, the questionnaire had 15 questions with a Likert scale ranging from not at all satisfied to completely satisfied. The results revealed that 63.1% of patients demonstrated a high degree of satisfaction with reliability, in terms of responsiveness, 68.1% presented a high degree of satisfaction. In the security dimension, 67.8% obtained a high degree of satisfaction, with respect to reliability, 59.9% presented a high degree of satisfaction, while in the empathy dimension it was revealed that 75.5% had a high degree of users are satisfied and satisfaction dimension presented a high degree of 75.8%. It is concluded that the degree of satisfaction of users served in the pharmacy service at the Santa Health Center is high.

Keywords: Health center, Degree of satisfaction, Pharmacy service.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el siglo XIX en el mundo surgió el derecho a la salud, sin embargo, en Perú en el siglo XX recién fueron reconocidos. La salud es el bien más básico que tienen todas las personas, contar con asistencia médica de calidad y acceso a medicamentos esenciales es uno de los derechos con lo que todo peruano debe contar. Lamentablemente en la actualidad el sistema de servicios de salud Peruano se encuentra obsoleto, a pesar que este servicio mejoro en muchos aspectos aún se ven irregularidades, lo que dificulta al paciente seguir su tratamiento farmacológico, una de las irregularidades con las que tienen que lidiar los pacientes en el servicio público, es el tiempo de espera, los medicamentos recetados por el medico no siempre se encuentran en la farmacia, por lo que el paciente tiene que comprar sus medicamentos en farmacias particulares, además la falta de información propuesta por el profesional encargado de la dispensación de medicamentos muchas veces provoca confusión en los pacientes. ^(1,2)

La Organización Mundial de la Salud define la calidad en salud como asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores, conocimientos del paciente y del servicio médico, además lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. También se define como la medida en que los servicios de salud prestados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de que se logren los resultados de salud deseados. La base de este conocimiento es el conocimiento profesional, basado en evidencia y es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. Si los países se comprometen a lograr la salud para todos, es esencial considerar con cuidado la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención de salud puede definirse de diversas maneras, pero cada vez se reconoce más que los servicios de atención de salud de calidad deben ser eficientes, seguros y centrados en la persona. ⁽³⁾

Durante las últimas décadas, los productos farmacéuticos han experimentado una transformación significativa, lo que ha obligado a los trabajadores a especializarse en su campo. Actualmente, los médicos trabajan en equipos multidisciplinarios para investigar y crear nuevas sustancias con propiedades farmacológicas. Otros, generalmente de las industrias farmacéuticas, se encargan de la fabricación de medicamentos y otros de su dispensación. La evolución de la profesión farmacéutica se basa en el papel del Químico

farmacéutico en el equipo de salud para lograr los objetivos terapéuticos de cada paciente. Además, esta colaboración beneficia a la farmacia comunitaria al implementar un seguimiento farmacoterapéutico para pacientes ambulatorios, lo que garantiza una atención médica completa. ⁽⁴⁾

La Atención Farmacéutica Comunitaria es una nueva disciplina creada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que se define como el conjunto de actitudes, comportamientos, inquietudes, valores éticos, funciones, conocimientos, responsabilidades y destrezas del farmacéutico en la dispensación y prestación de medicamentos con el fin de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y la calidad de vida de las personas. ⁽⁵⁾

Muchos expertos han señalado que el mal uso de medicamentos es un problema de salud importante cuya solución radica en un mejor control de la farmacoterapia, mediante el seguimiento de los tratamientos farmacológicos de los pacientes por parte de un médico profesional. El farmacéutico comunitario y el farmacéutico hospitalario durante toda la vida del paciente son los profesionales sanitarios más adecuados para realizar este control. El farmacéutico comunitario y el farmacéutico asistencial son adecuados debido a su gran accesibilidad a los pacientes y su especialización en medicamentos. ⁽⁵⁾

La satisfacción del usuario ha surgido como un indicador clave en la evaluación de la calidad de los servicios en diversos sectores, y el ámbito de la salud no es la excepción. En este contexto, la atención centrada en el paciente no solo se centra en la eficacia clínica, sino también en la experiencia global del usuario dentro de los servicios de salud. La satisfacción del usuario no solo es un reflejo del cumplimiento de expectativas, sino también un factor determinante en la adherencia al tratamiento y en la construcción de una relación positiva entre los profesionales de la salud y los usuarios. ⁽⁶⁾

El Servicio de Farmacia, como un componente esencial de la atención médica, desempeña un papel crucial en la satisfacción general del usuario. Más allá de ser un punto de dispensación de medicamentos, se rige como un espacio donde se establece un vínculo directo entre el personal farmacéutico y los usuarios. La percepción del usuario sobre la accesibilidad, la calidad de la información proporcionada, la amabilidad del personal y la eficiencia en la atención, entre otros aspectos, configuran la experiencia en el servicio de farmacia y, por ende, impactan en la satisfacción global del usuario. ^(7,6)

Contar con un servicio de farmacia es primordial para la salud del usuario, pero en la actualidad se ve mucha deficiencia, esto se debe muchas veces por la atención no adecuada que brinda el personal que labora en el área de farmacia o también por la deficiencia de medicamentos prescritos por el médico, los profesionales Químicos Farmacéuticos tienen la tarea de explicar, informar y brindar alternativas de solución, asegurando así el bienestar a los pacientes que acuden con su receta a la farmacia, muchas veces se ha visto un incumplimiento de esto. Lo cual provoca una insatisfacción por parte del paciente, además el paciente al no ser atendido con la información antes mencionada puede provocar que no cumpla con el tratamiento prescrito por el médico. ⁽⁸⁾

En la era contemporánea, la calidad de los servicios de salud se ha vuelto un criterio esencial para medir el desarrollo y la eficacia de los sistemas sanitarios. Dentro de este contexto, el Servicio de Farmacia emerge como un componente vital, fungiendo no solo como un punto clave de acceso a medicamentos sino también como un espacio donde se establece un diálogo crucial entre los profesionales de la salud y los usuarios. La calidad de la atención farmacéutica no solo impacta directamente en la eficacia de los tratamientos médicos, sino que también influye significativamente en la percepción general de la atención sanitaria por parte de los usuarios. ⁽⁸⁾

En la búsqueda constante por mejorar la calidad de los servicios de salud, la atención farmacéutica emerge como un componente esencial para el bienestar general de la población. El Servicio de Farmacia desempeña un papel crucial al ser el punto de encuentro entre los profesionales de la salud y los usuarios, siendo responsable de la dispensación de medicamentos y proporcionando información vital sobre su correcto uso. La satisfacción de los usuarios con respecto a este servicio no solo refleja la eficiencia operativa de una institución de salud, sino que también tiene un impacto directo en la adherencia al tratamiento y, por ende, en los resultados clínicos. ⁽²⁾

En este contexto, el presente estudio se enfoca en evaluar el "Grado de Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash" durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2023. La elección de este centro específico responde a la necesidad de comprender y mejorar las experiencias de los usuarios en una ubicación particular, destacando la importancia de considerar las variaciones regionales en la prestación de servicios de salud.

La región de Ancash, caracterizada por su diversidad geográfica y demográfica, presenta desafíos únicos en la entrega de atención médica. El Centro de Salud Santa, como pieza fundamental de la red de atención primaria, se convierte en un microcosmos que refleja los retos y triunfos que enfrentan las comunidades locales. Este estudio adopta un enfoque integral al examinar diversos aspectos que influyen en la satisfacción del usuario, tales como la accesibilidad a los medicamentos, la calidad de la atención brindada por el personal farmacéutico, la claridad de las instrucciones proporcionadas, y la percepción general del servicio. A través de la recopilación y análisis de datos, se busca identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, sentando las bases para implementar medidas efectivas que impulsen la calidad de la atención farmacéutica. ⁽³⁾

La investigación se presenta como un eslabón esencial en la cadena de esfuerzos por fortalecer el sistema de salud, no solo en el ámbito local sino también como un aporte valioso a la comprensión global de los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en entornos similares. Al final, el objetivo último es contribuir a la construcción de un sistema de salud más eficiente, centrado en el usuario y orientado hacia resultados positivos y sostenibles en la mejora de la salud comunitaria.

Ancash, con su variada topografía y diversidad demográfica, presenta desafíos únicos en la prestación de servicios de salud. El Centro de Salud Santa, como un nodo crítico en la red de atención primaria, se convierte en un microcosmos que encapsula las complejidades y oportunidades de la atención médica en la región. Esta investigación se posiciona como un esfuerzo por comprender y mejorar las experiencias de los usuarios en este entorno singular, reconociendo la importancia de adaptar las estrategias de atención a las particularidades de cada comunidad. ^(9,10,11) Ante la problemática se plantea lo siguiente: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash de octubre - diciembre del 2023?

La elección de investigar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia de nuestro centro de salud durante los meses de noviembre y diciembre de 2023 se fundamenta en la creciente importancia de comprender y mejorar la experiencia integral del paciente en el ámbito de la atención médica. La farmacia desempeña un papel crucial en el proceso de atención, y la satisfacción del usuario en este entorno puede tener repercusiones significativas en la adherencia al tratamiento y, por ende, en los resultados de salud. Esta investigación se presenta en un contexto donde la atención centrada en el paciente se ha

convertido en un imperativo en la prestación de servicios de salud. Sin embargo, existe una brecha en la literatura respecto a la satisfacción específica de los usuarios en la farmacia de centros de salud, especialmente durante períodos específicos como los meses de noviembre y diciembre. Es crucial abordar esta laguna para comprender mejor las dinámicas temporales y los posibles factores estacionales que puedan influir en la percepción de los usuarios. La contribución de este estudio radica en su capacidad para proporcionar información valiosa sobre las expectativas y experiencias de los usuarios en un momento específico del año. Al comprender las necesidades y desafíos que los usuarios enfrentan durante estos meses, se podrán implementar estrategias específicas para mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos ofrecidos. Además, al resaltar la importancia de la farmacia en la experiencia general del paciente, se podrán desarrollar políticas y programas centrados en el paciente que fortalezcan la calidad de la atención médica brindada en el centro de salud. En última instancia, este estudio no solo contribuirá al conocimiento académico en el campo de la satisfacción del usuario en entornos farmacéuticos, sino que también tendrá impactos tangibles en la mejora continua de la atención al paciente en nuestro centro de salud, fortaleciendo así nuestra dedicación a proporcionar servicios de salud de calidad y centrados en el paciente.

La investigación no solo se limita a la mejora local, sino que también busca contribuir al conocimiento global sobre los determinantes de la satisfacción del usuario en entornos similares. La transferencia de conocimientos derivados de este estudio podría informar políticas y prácticas en otras instituciones de salud, contribuyendo así a la construcción de sistemas de atención médica más centrados en el usuario y efectivos en la mejora de la salud comunitaria. En última instancia, este estudio se enmarca en la búsqueda continua de un servicio de salud más eficiente, inclusivo y orientado a resultados positivos y sostenibles.

Se planteó los siguientes objetivos:

Objetivo general

- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash. Octubre - diciembre 2023.

Objetivo específico

1. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la fiabilidad.

2. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la capacidad de respuesta.
3. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la seguridad.
4. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la confiabilidad.
5. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la empatía.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Hernández L. En el 2023 llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción que tiene los usuarios en el momento recibir la prestación de servicio farmacéutico en la institución prestadora de servicios CAG Unidos por la salud IPS SAS, en el primer periodo 2022. La metodología que utilizó fue de tipo observacional analítico transversal, para ello utilizaron una muestra de 67 personas. Como resultado obtuvo que el tiempo de entrega del medicamento es bueno con un 73%, en el servicio que brindaron el 58% que es bueno, con respecto a la calidad de la atención el 78% es bueno, de acuerdo a la calificación de la información que le dieron el 87% es bueno, calificación de la asesoría farmacéutica recibida por el profesional un 69% es buena. Llegó a la conclusión que algunas personas muestran inconformidad y molestias cuando no se entrega lo solicitado. ⁽¹²⁾

Los autores El-Kholy A, et al. En el 2021 llevaron a cabo un estudio en Arabia Saudita, que tuvo como objetivo examinar las percepciones públicas sobre los farmacéuticos comunitarios y los niveles de satisfacción con los servicios farmacéuticos. La metodología que utilizaron fue transversal descriptiva, la muestra seleccionada al azar de (n = 1000). Como resultados obtuvieron el 80.5% en la pregunta los farmacéuticos tratan con respeto a los pacientes, el 72.8% opinaron que los farmacéuticos brindan información. Llegaron a la conclusión que los pacientes quedaron satisfechos con la atención del farmacéutico. ⁽¹³⁾

Druica E, et al. Desarrollaron un estudio que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente con los servicios recibidos en las farmacias y la confianza en el consejo farmacéutico. La metodología de análisis factorial exploratorio y regresión robusta. Como resultado obtuvieron que la actitud del farmacéutico ($\beta = 631$, $p < 0.001$), tiempo de espera ($\beta = 0.180$, $p < 0.001$). Llegaron a la conclusión que encontraron satisfacción y simetría entre paciente y farmacéutico. ⁽¹⁴⁾

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el 2021 Ayala Y. llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo conocer la gestión farmacéutica y su relación con la satisfacción del acceso a medicamentos de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021. La metodología fue de enfoque cuantitativa, tipo básico, nivel correlacional y diseño no

experimental, la muestra fue de 77 pacientes. Como resultados se obtuvo 55% se muestran satisfechos con el acceso de medicamentos. Llegó a la conclusión que si hubo una ligera satisfacción con el acceso de medicamentos. ⁽¹⁵⁾

Flores Y, y Torres I. en el 2022 desarrollaron un estudio, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de usuarios y calidad en atención del Servicio De Farmacia Del Centro De Salud Sicaya. La metodología fue de nivel descriptivo, tipo no experimental, diseño transversal, prospectivo y diseño experimental, la muestra fue de 449. Los resultados mostraron que hubo un nivel de satisfacción de 54%. Concluyeron que existe un nivel de satisfacción y regular nivel de calidad. ⁽¹⁶⁾

Los autores Bustamante J, y Paredes A. en el 2020 desarrolló un estudio que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en la farmacia privada de la clínica San Miguel arcángel en el distrito de San Juan de Lurigancho, julio 2020. La metodología que utilizó fue descriptivo, no experimental y observacional, con diseño transversal, la muestra fue de 200 pacientes. Como resultados obtuvieron 81% pacientes satisfechos, llegaron a la conclusión que si hubo satisfacción con el servicio de farmacia. ⁽¹⁷⁾

En el 2023 Reyes G, y Contreras K. Desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023. La metodología fue cuantitativa, diseño no experimental de corte no transversal, nivel descriptivo y correlacional, la muestra fue de 384 personas, Los resultados que obtuvieron fueron de 34,11% nivel de satisfacción. Llegaron a la conclusión que hubo una relación significativa positiva moderada en las variables de estudio. ⁽¹⁸⁾

2.1.3. Antecedentes locales

Rodas K, en el 2021 llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del centro de salud Miraflores Alto- Chimbote. La metodología fue de tipo cuantitativo de corte transversal con diseño descriptivo correlacional, la muestra fue de 101 usuarios. Como resultados obtuvo que el grado de satisfacción fue un 67.3%. Llegó a la conclusión que la calidad de atención brindada es la mayor satisfacción. ⁽¹¹⁾

En el 2022 Zarate C. Realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención y satisfacción en los pacientes que acuden a la farmacia de un hospital público de Chimbote. La metodología fue cuantitativa y de finalidad básica, con diseño descriptivo correlacional y transversal. La muestra de entrevistados fue de 200. Los resultados muestran que la calidad de atención fue de 36% y el nivel de satisfacción fue de 72.5%. Llegó a la conclusión que hubo una calidad de atención baja y la fue satisfacción alta. ⁽¹⁹⁾

Rodríguez J. En el 2020 llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo establecer como es que influye la gestión de abastecimiento de medicamentos para cubrir las necesidades que tienen las personas que acuden para ser atendidos en el Centro de Salud Yugoslavo, 2020. La metodología fue de análisis cuantitativo, prototipo descriptivo correlacional, la muestra fue de 102 pacientes. Los resultados muestran que ($r=0,619$) influencia de la gestión de abastecimiento. Llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en Centro de Salud Yugoslavo es bajo. ⁽²⁰⁾

2.2. Bases teóricas

Usuario

Un usuario es toda persona que requiere o tiene la necesidad de un servicio, en nuestro caso, la necesidad de un servicio de salud, dicho de otra manera, un usuario es aquel paciente que acude a un establecimiento de salud, el cual necesita sanar su molestia mediante una atención médica, análisis de laboratorios y/o medicamentos, durante este proceso, el usuario tendrá una expectativa, el cual será captada desde el instante que ingresa al establecimiento de salud y de ella se obtendrá una respuesta que se traduce en la satisfacción del usuario. ⁽²¹⁾

Los centros de salud son lugares que ofrecen diferentes tipos de servicio al ser humano, dentro de los servicios se pueden encontrar salud familiar y comunitaria, nutrición familiar, consultorio médico servicio de farmacia, pruebas rápidas, toma de muestras, entre otras. Esto va dependiendo las categorías: ⁽²²⁾

Categoría I-1: Cuentan con profesionales de la salud que velen de atención primaria, pero no con médicos cirujanos. (puestos de salud o postas), Categoría I-2: Cuentan con la mayoría de profesionales de salud incluyendo médicos cirujanos con o sin especialidad (puestos de salud y consultorios médicos), Categoría I-3: (Centros de salud, centro médico especializado y policlínico), Categoría I-4: (Centros de salud y centro médico con cama de internamiento). Todo esto con el fin de velar resguardar la salud del paciente. La historia de la farmacia

abarca desde la existencia de la humanidad en la tierra, En la antigüedad las personas se enterraban unos a otros ante cualquier signo o síntoma que observaban, ya sea por heridas, golpes, enfermedades, muertes, entre otras. Esto debido al poco conocimiento que tenían sobre las antes mencionadas. Sin embargo, el ser humano fue adquiriendo conocimientos a partir de la investigación y la experiencia, las primeras medicinas fueron creadas a partir de plantas. Se dice que hace 4 000 años en Mesopotamia se crearon los medicamentos, según los primeros testimonios sobre el uso de fármacos, para la obtención de algunos efectos secundarios realizaban algunas pruebas con esclavos. ^(23,24)

Atención farmacéutica

La atención farmacéutica se ha erigido como un paradigma transformador en la prestación de servicios de salud, redefiniendo el papel del farmacéutico más allá de la simple dispensación de medicamentos. En este nuevo enfoque, la atención farmacéutica se concibe como una colaboración activa entre el profesional farmacéutico y el usuario, con el objetivo de optimizar los resultados de los tratamientos, mejorar la adherencia a las terapias y promover una salud integral. En lugar de limitarse a la mera transacción de medicamentos, la atención farmacéutica se centra en el establecimiento de una relación significativa entre el farmacéutico y el usuario. Esta relación va más allá de la entrega de productos, convirtiéndose en una alianza terapéutica donde la comunicación abierta, la empatía y la comprensión de las necesidades individuales son pilares fundamentales. ⁽²⁴⁾

Uno de los aspectos cruciales de la atención farmacéutica es la personalización del servicio. Cada usuario es único, con condiciones de salud, historias médicas y preferencias específicas. El farmacéutico, en su rol de facilitador de la atención, adapta su enfoque para proporcionar información clara y relevante, asegurándose de que el usuario comprenda plenamente su tratamiento, sus posibles efectos secundarios y la importancia de la adherencia. La atención farmacéutica no se limita a la fase de inicio del tratamiento; se extiende a lo largo de todo el proceso terapéutico. El seguimiento continuo, la revisión de medicamentos, la resolución de dudas y la colaboración con otros profesionales de la salud son prácticas habituales. Esta atención continua se traduce en una mayor seguridad del paciente y en la detección temprana de posibles problemas relacionados con la medicación. ⁽²⁵⁾

La educación del usuario es un componente esencial de la atención farmacéutica. Desde el uso adecuado de medicamentos hasta la promoción de hábitos de vida saludables, el farmacéutico se convierte en un recurso invaluable de información para el usuario. Este enfoque educativo empodera al usuario, permitiéndole tomar decisiones informadas sobre su salud y participar activamente en su propio cuidado. La integración de la tecnología en la atención farmacéutica también ha facilitado un seguimiento más preciso y una comunicación más efectiva. Desde sistemas de recordatorios de medicamentos hasta plataformas de consulta en línea, la tecnología se convierte en una herramienta complementaria que fortalece la relación entre el farmacéutico y el usuario, permitiendo una atención más personalizada y accesible. ⁽²⁵⁾

La atención farmacéutica en el entorno del centro de salud representa una piedra angular en la prestación de servicios de salud comunitaria. Más allá de ser un punto de dispensación de medicamentos, el farmacéutico desempeña un papel vital en la mejora de la salud y el bienestar de la comunidad a través de la atención farmacéutica. En este contexto, la atención farmacéutica se configura como una relación colaborativa entre el farmacéutico y la comunidad a la que sirve. La proximidad geográfica y la interacción regular permiten establecer conexiones significativas, donde la confianza y la comprensión de las necesidades específicas de la población se convierten en elementos fundamentales. ⁽²⁶⁾

La personalización de la atención farmacéutica adquiere una importancia crucial en el centro de salud. La diversidad de perfiles de salud, las condiciones socioeconómicas variadas y las diferencias culturales dentro de la comunidad requieren un enfoque adaptativo. El farmacéutico, como miembro integral del equipo de atención primaria, se involucra activamente en la identificación y abordaje de las necesidades específicas de cada individuo. ⁽²⁶⁾

La atención farmacéutica en el centro de salud no se limita únicamente a la entrega de medicamentos. Incluye la educación del paciente sobre el uso adecuado de medicamentos, la promoción de hábitos saludables y la participación activa del paciente en su propio cuidado. A través de esta atención centrada en el paciente, el farmacéutico se convierte en un recurso educativo esencial para la comunidad, fomentando la autonomía y la toma de decisiones informadas. ⁽²⁵⁾

La atención Farmacéutica es la prestación de un servicio que se encarga del tratamiento farmacológico con el objetivo de lograr resultados tangibles que mejoren la calidad de vida del paciente. El proceso que un farmacéutico lleva a cabo con un paciente y otros profesionales para diseñar, implementar y supervisar un plan terapéutico que resultará en resultados específicos para el paciente es conocido como Atención Farmacéutica. La atención farmacéutica es un componente esencial de la atención médica y debe funcionar en conjunto con los demás componentes. Sin embargo, el farmacéutico es responsable directamente ante el paciente de la calidad de la atención farmacéutica, que se brinda para el beneficio directo del paciente. En la atención farmacéutica, la relación fundamental es un intercambio mutuo beneficioso en el que el paciente otorga autoridad al proveedor y el proveedor proporciona competencia y compromiso (acepta responsabilidad) al paciente. ⁽²⁵⁾

Servicio de farmacia

El Servicio de Farmacia desde años atrás se viene manejando los servicios de farmacias, con la finalidad de abastecer a los pacientes con medicamentos, las farmacias tienen una variedad de medicamentos y dispositivos médicos que son dispensados por el Químico farmacéutico a cargo. Así mismo los medicamentos deben ser conservados en las mejores condiciones para que no haya una alteración de los principios activos con los que cuenta el medicamento. ⁽²⁶⁾

El servicio de farmacia, más que un simple espacio de dispensación de medicamentos, se revela como un componente central en la cadena de atención de la salud. En la encrucijada entre la ciencia farmacéutica y la atención al paciente, este servicio se convierte en un facilitador esencial para la optimización de tratamientos y la promoción de la salud. La misión fundamental del servicio de farmacia es proporcionar acceso seguro y oportuno a medicamentos, garantizando la continuidad de los tratamientos médicos. Este acceso va más allá de la simple entrega de medicamentos; implica una responsabilidad compartida entre los profesionales farmacéuticos y los usuarios para asegurar un uso adecuado y una comprensión completa de la terapia prescrita. ^(25, 26)

La calidad en el servicio de farmacia se manifiesta en diversas dimensiones. La disponibilidad de una amplia gama de medicamentos, la gestión eficiente de inventarios y la atención personalizada contribuyen a una experiencia positiva para los usuarios. La accesibilidad geográfica y económica también se erigen como pilares fundamentales,

asegurando que todos los miembros de la comunidad tengan igualdad de oportunidades para acceder a los medicamentos necesarios. La atención farmacéutica, en el seno del servicio de farmacia, se posiciona como una práctica dinámica y colaborativa. La comunicación efectiva entre el personal farmacéutico y los usuarios se convierte en un factor clave para comprender las necesidades individuales, responder a preguntas y garantizar la comprensión plena de las indicaciones medicamentosas. ⁽²⁶⁾

La promoción de la seguridad del paciente es un compromiso intrínseco al servicio de farmacia. Desde la verificación de interacciones medicamentosas hasta la prevención de errores de medicación, los profesionales farmacéuticos asumen una responsabilidad crucial en la garantía de tratamientos seguros y efectivos. La detección temprana de problemas relacionados con los medicamentos contribuye no solo a la seguridad, sino también a la eficacia de los tratamientos. La integración de tecnologías en el servicio de farmacia ha mejorado la eficiencia operativa y la calidad del servicio. Sistemas de gestión de información, automatización en la dispensación y servicios en línea amplían el alcance del servicio de farmacia, permitiendo un seguimiento más preciso y una mayor interacción con los usuarios. ⁽²⁶⁾

El servicio de farmacia en el centro de salud es un componente esencial en la red de atención médica. Desde la dispensación de medicamentos hasta la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, este servicio cumple una función integral en la mejora del bienestar de la comunidad. Al abrazar la atención farmacéutica centrada en el usuario, el servicio de farmacia del centro de salud se convierte en un aliado indispensable en la construcción de comunidades más saludables y resilientes. ^(26, 27)

Calidad de servicio

La calidad de servicio se ha convertido en un paradigma fundamental en la prestación de servicios en diversos sectores, y el ámbito de la salud no es la excepción. En este contexto, la calidad de servicio no se limita únicamente a la eficacia clínica, sino que abarca un espectro más amplio que involucra la satisfacción del usuario, la accesibilidad, la empatía y la experiencia global en la interacción con los servicios de salud. En particular, en el ámbito farmacéutico, la calidad de servicio desempeña un papel crucial en la percepción del usuario sobre la atención recibida, afectando directamente la eficacia de los tratamientos y la continuidad del cuidado. ⁽²⁷⁾

La calidad de servicio no se reduce simplemente a la entrega de medicamentos; implica una experiencia integral que comienza desde el momento en que el usuario busca asistencia farmacéutica hasta la conclusión de su interacción en el servicio de farmacia. Aspecto como la comunicación efectiva, la cortesía y la disponibilidad de información clara son esenciales para la construcción de una experiencia positiva. En este sentido, la calidad de servicio se convierte en un catalizador para fomentar la confianza del usuario, promover la adherencia al tratamiento y fortalecer la relación entre el personal farmacéutico y los usuarios. ^(26,27)

La accesibilidad a los servicios de salud también es un componente crucial de la calidad de servicio. La disponibilidad oportuna de medicamentos, la eficiencia en la atención, y la facilidad de acceso a información relevante son factores que impactan directamente en la experiencia del usuario. La calidad de servicio, por lo tanto, se entrelaza con la equidad en la atención médica, ya que garantiza que todos los usuarios tengan acceso a servicios farmacéuticos de alta calidad, independientemente de su ubicación geográfica o estatus socioeconómico. ⁽²⁷⁾

La empatía y la atención centrada en el usuario son aspectos esenciales de la calidad de servicio en el ámbito farmacéutico. La capacidad de comprender las necesidades individuales de los usuarios, brindar apoyo emocional y responder a sus inquietudes contribuye a una experiencia más positiva. La calidad de servicio, por lo tanto, se vincula estrechamente con la humanización de la atención médica, reconociendo a los usuarios como individuos con necesidades únicas y proporcionando servicios que se ajusten a sus expectativas y requerimientos. ⁽²⁸⁾

La mejora continua es un principio central en la gestión de la calidad de servicio en farmacia. La retroalimentación de los usuarios, la monitorización de procesos, y la implementación de prácticas basadas en evidencia son herramientas esenciales para identificar áreas de oportunidad y fortalecer la calidad de servicio de manera sostenible. La calidad de servicio, por lo tanto, se convierte en un proceso dinámico que evoluciona en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de los usuarios, así como a las innovaciones en la práctica farmacéutica. ⁽²⁸⁾

La calidad de servicio es considerada como uno de los factores claves que generan competencia en las diferentes empresas ya sean públicas o privadas, para que las empresas puedan subsistir al mercado competitivo desarrollan planes y estrategias que aumenten la

calidad de sus servicios o productos, para ello estos servicios deben poseer algunas características que requieren los usuarios, cumpliendo así con las necesidades y las exceptivas de estos. Existen diferentes tipos de servicios:

Servicio principal de prestación. En ella se constituye la prestación de la razón de ser de la solución a la necesidad del usuario. Servicio de prestaciones de accesorias. Es considerada una de las prestaciones secundarias, ya que va acompañada de un servicio principal. Servicio de posventa. Esta se refiere a las prestaciones de reparación de accesorias, reclamación de los clientes y la mantención de los servicios, de un bien económico. Siendo la repuesta del proveedor dada independientemente por la naturaleza del caso, problema o necesidad del usuario. Servicio de recepción de pedidos de las empresas. Servicio de reclamos. Donde los usuarios expresan su opinión referente a la atención recibida. ^(28, 29))

La mejora de la calidad de la atención sanitaria es una de las principales preocupaciones de los sistemas de salud. Más de ocho millones de vidas podrían ser salvadas cada año en países en desarrollo gracias a servicios de salud de primer nivel. En Perú, en respuesta al reto mundial de lograr la cobertura universal en salud (CUS), la población asegurada ha aumentado significativamente, pero ha habido una disminución paradójica en la cobertura prestacional efectiva, también conocida como utilización de servicios. Esto ha demostrado la relevancia de la accesibilidad y la calidad de los servicios para lograr una CUS completa. Por lo tanto, a medida que los sistemas sanitarios vigilen la calidad de sus servicios, se podrá obtener información adecuada para lograr una CUS de calidad y acceso. ⁽²⁹⁾

La calidad de la atención médica es un concepto complejo, con muchas facetas y diferentes formas de entenderlo. La diferencia entre el servicio esperado (expectativas del cliente) y el servicio percibido (percepciones del cliente) se conoce como calidad de atención. Según algunos autores, la calidad de atención es una medida del desempeño del servicio y debe basarse exclusivamente en las percepciones del consumidor sobre el desempeño del servicio brindado. ⁽³⁰⁾

De esta manera, las encuestas que se utilizan para monitorizar la calidad de los servicios de salud intentan evaluar la medida en que los servicios de salud identifican y satisfacen las necesidades de los usuarios desde la perspectiva del usuario. La perspectiva subjetiva conocida como calidad percibida o satisfacción de usuario, está relacionada con el uso de

servicios y el acceso a la salud, lo que la convierte en un componente importante en la evaluación de los sistemas sanitarios. ⁽²⁹⁾

Dimensión de calidad de atención

La dimensión seguridad es una actitud o comportamiento que genere confianza al usuario, generar confianza es una habilidad con la que el personal debe emitir a los usuarios y a su vez se deben responder a las interrogantes que los usuarios planteen. La dimensión de seguridad en el servicio de farmacia emerge como un imperativo ineludible en la entrega de atención médica de calidad. En este contexto, la seguridad no se limita únicamente a la ausencia de errores, sino que se expande hacia la creación de un entorno que inspire confianza y asegure tratamientos efectivos para cada usuario. ⁽³⁰⁾

La gestión de medicamentos seguros comienza con la selección, adquisición y almacenamiento adecuado de los productos farmacéuticos. La atención rigurosa a las normativas de almacenamiento y la verificación de la integridad de los medicamentos constituyen las primeras capas de seguridad en el servicio de farmacia. La colaboración con proveedores confiables y la implementación de prácticas de control de calidad garantizan la integridad de los tratamientos. La dispensación precisa y clara es otro pilar esencial en la dimensión de seguridad. La verificación de las prescripciones médicas, la dosificación exacta y la identificación precisa de los medicamentos son prácticas rutinarias para prevenir errores de medicación. Etiquetas claras, instrucciones comprensibles y la comunicación efectiva del personal farmacéutico son elementos que refuerzan la seguridad del usuario y minimizan los riesgos asociados con el uso incorrecto de medicamentos. ⁽³¹⁾

La prevención de interacciones medicamentosas y efectos secundarios se convierte en una preocupación constante en el servicio de farmacia. La revisión exhaustiva de la historia médica del usuario, la identificación de posibles conflictos entre medicamentos y la orientación sobre posibles efectos secundarios contribuyen a una atención segura y personalizada. La dimensión de seguridad se manifiesta, por lo tanto, en la capacidad del servicio de farmacia para anticipar y gestionar posibles complicaciones derivadas de la terapia farmacológica. ⁽³²⁾

La educación del usuario sobre el uso adecuado de los medicamentos se posiciona como una estrategia preventiva clave en la dimensión de seguridad. Informar sobre la importancia de seguir las indicaciones médicas, el manejo adecuado de medicamentos y la identificación de

señales de advertencia contribuye a la formación de usuarios conscientes y participativos en su propio cuidado de la salud. La tecnología también desempeña un papel destacado en la dimensión de seguridad. Sistemas de información integrados, alertas de interacciones medicamentosas y registros electrónicos permiten una gestión más eficaz y segura de la información del usuario. Además, la implementación de tecnologías innovadoras, como la automatización en la dispensación, minimiza el riesgo de errores humanos y agiliza los procesos operativos. ⁽³²⁾

La dimensión empatía es la capacidad de entendimiento y comprensión que una persona tiene hacia otra, involucrando la sensibilidad de cada caso obtenido en el ámbito de salud, esta capacidad permite que las persona tomen conciencia de las actitudes demostradas en el día a día, por tanto, la empatía es vital para tener una vida social. ^(31,32)

En el servicio de farmacia, la dimensión de empatía se erige como un componente distintivo que va más allá de la simple transacción de medicamentos. Se trata de una conexión humana, una expresión de comprensión y sensibilidad hacia las experiencias y necesidades de cada usuario, transformando la atención farmacéutica en una experiencia significativa. La empatía en el servicio de farmacia se manifiesta desde el primer contacto. La acogida cálida, la disposición a escuchar y la atención personalizada del personal farmacéutico crean un ambiente propicio para establecer una conexión genuina con el usuario. Este enfoque empático no solo reconoce al usuario como un paciente, sino como un individuo único con necesidades particulares. En el proceso de dispensación, la empatía impulsa la comunicación efectiva. Explicar claramente las indicaciones del medicamento, responder preguntas con paciencia y asegurarse de que el usuario comprenda completamente su tratamiento son prácticas que reflejan la dimensión de empatía en acción. Este enfoque centrado en el usuario contribuye a disipar preocupaciones y fomenta la confianza en la orientación del profesional farmacéutico. ⁽³³⁾

La empatía se revela aún más relevante en situaciones delicadas, como la gestión de enfermedades crónicas o diagnósticos difíciles. El personal farmacéutico, al comprender las preocupaciones y desafíos del usuario, puede ofrecer un apoyo emocional invaluable. La dimensión de empatía, por lo tanto, se convierte en un faro de consuelo en momentos de incertidumbre, reforzando la relación entre el usuario y el servicio de farmacia. La personalización de la atención es otro elemento esencial de la dimensión de empatía. Adaptar la información y el servicio a las circunstancias individuales de cada usuario demuestra una

atención centrada en la persona. Conocer las preferencias, historias médicas y preocupaciones específicas contribuye a una atención farmacéutica que va más allá de lo transaccional, creando un espacio donde el usuario se siente comprendido y valorado. ⁽³³⁾

La educación del usuario se beneficia significativamente de la empatía. Al abordar las barreras de comprensión, el personal farmacéutico puede ofrecer información de manera clara y accesible. La empatía se manifiesta en la capacidad de adaptar la comunicación según las necesidades individuales, promoviendo así la participación activa del usuario en su propio cuidado de la salud. La dimensión confiabilidad, la habilidad prometida al prestar un servicio donde no haya errores. Además, esta dimensión mide la habilidad de un servicio al desarrollar, considerando la eficacia y eficiencia de la prestación de un servicio. ⁽³²⁾

En el servicio de farmacia, la dimensión de confiabilidad se posiciona como un cimiento esencial sobre el cual se construye la atención farmacéutica. La confiabilidad no solo implica la entrega precisa de medicamentos, sino también la creación de un entorno en el cual los usuarios confíen en la seguridad, la eficiencia y el cumplimiento riguroso de estándares farmacéuticos. La gestión de inventarios y la disponibilidad constante de medicamentos conforman la base de la confiabilidad en el servicio de farmacia. La capacidad de contar con una amplia gama de productos farmacéuticos, en la cantidad y calidad adecuadas, asegura que los usuarios reciban sus tratamientos de manera consistente. La confiabilidad en la oferta de medicamentos no solo es esencial para la continuidad de los tratamientos, sino que también contribuye a la prevención de interrupciones en la atención de salud. ⁽³¹⁾

La precisión en la dispensación de medicamentos es otro aspecto central de la dimensión de confiabilidad. Verificar cuidadosamente las prescripciones médicas, garantizar la dosificación correcta y proporcionar información clara sobre el uso adecuado son prácticas rutinarias que fortalecen la confianza del usuario en el servicio de farmacia. La atención meticulosa a estos detalles no solo reduce el riesgo de errores de medicación, sino que también refuerza la credibilidad del servicio. ⁽³³⁾

La dimensión de confiabilidad se manifiesta de manera evidente en la comunicación efectiva y el cumplimiento de compromisos por parte del personal farmacéutico. Proporcionar información clara sobre los tiempos de espera, los procesos de autorización y cualquier aspecto relevante del tratamiento contribuye a una experiencia transparente para el usuario.

La confiabilidad en la comunicación construye un puente de confianza entre el servicio de farmacia y el usuario, proporcionando una base sólida para una colaboración efectiva. ⁽³³⁾

La seguridad del usuario, una prioridad ineludible, se encuentra intrínsecamente ligada a la dimensión de confiabilidad. La revisión exhaustiva de medicamentos, la identificación de posibles interacciones y la atención a detalles en la dispensación son prácticas que reflejan el compromiso del servicio de farmacia con la seguridad del usuario. Esta constante atención a la seguridad no solo protege al usuario de posibles riesgos, sino que también consolida la confiabilidad del servicio. La integración de tecnologías avanzadas, como sistemas de registro electrónico y automatización en la dispensación, también contribuye a la confiabilidad del servicio de farmacia. La implementación de estas herramientas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también reduce la posibilidad de errores humanos, brindando una atención más precisa y segura. ⁽¹⁸⁾

La dimensión tangibilidad, se refiere básicamente a los servicios o productos proporcionados que van a influir generando confianza, seguridad o comodidad a los usuarios. Consiste en mantener las instalaciones físicas en buenas condiciones, dentro de las se encuentran los equipos, dispositivos, instalaciones, personal adecuado, entre otros. Es por ello que en el mercado de la competencia las empresas elaboran diferentes elementos de tangibilidad para mejorar sus servicios, a pesar del riesgo que corren a que estas estrategias fracasen. ⁽³³⁾

En el servicio de farmacia, la dimensión de tangibilidad es una puerta de entrada a la experiencia del usuario, transformando los conceptos abstractos de atención farmacéutica en una realidad palpable y significativa. Tangibilidad no solo se refiere a la presencia física de productos, sino a cómo se materializa la calidad del servicio, generando una experiencia concreta y satisfactoria para los usuarios. La disposición física del espacio de farmacia es el primer aspecto tangible que impacta la experiencia del usuario. Un entorno ordenado, limpio y acogedor no solo crea una impresión positiva, sino que también contribuye a la percepción de profesionalismo y cuidado por parte del personal farmacéutico. La disposición de los productos, la iluminación adecuada y la comodidad del espacio son elementos tangibles que afectan directamente la experiencia del usuario. ⁽¹⁹⁾

La presentación de los medicamentos y productos farmacéuticos también constituye una parte esencial de la dimensión de tangibilidad. Envases claros, etiquetas legibles y una exhibición organizada no solo facilitan la identificación de los medicamentos, sino que

también contribuyen a la seguridad del usuario. La presentación física de los productos crea un vínculo entre el usuario y la terapia, haciendo que la experiencia de recibir medicamentos sea clara, confiable y fácil de entender. ⁽³²⁾

La dimensión de tangibilidad se manifiesta de manera significativa en la interacción directa entre el personal farmacéutico y los usuarios. La comunicación cara a cara, el contacto visual y la disposición del personal para responder preguntas contribuyen a una experiencia tangible y personalizada. Esta interacción física va más allá de la simple transacción de medicamentos, creando un espacio donde el usuario se siente valorado y comprendido. ⁽³²⁾

Los servicios adicionales, como la medición de signos vitales o la prestación de servicios de vacunación, también agregan un componente tangible a la experiencia del usuario en la farmacia. La posibilidad de recibir servicios adicionales en un solo lugar no solo mejora la conveniencia, sino que también refuerza la idea de que la farmacia es un centro integral de atención para la comunidad. La integración de tecnología en la dimensión de tangibilidad también desempeña un papel crucial. La implementación de sistemas electrónicos de registro, terminales de pago eficientes y la disponibilidad de servicios en línea contribuyen a una experiencia más rápida y cómoda para el usuario. La tecnología, cuando se implementa de manera efectiva, agrega un elemento tangible a la eficiencia del servicio de farmacia. ⁽³²⁾

La dimensión capacidad de respuesta ofrece una atención rápida en el tiempo adecuado al usuario, resolviendo así algunas inquietudes, en un tiempo adecuado y razonable. En la capacidad de respuesta hay muchos déficits, ya que no se logra atender al usuario en el tiempo adecuado, generando molestia en los usuarios. La capacidad de respuesta en el servicio de farmacia representa un compromiso dinámico con las necesidades cambiantes y las expectativas del usuario. Más allá de la simple dispensación de medicamentos, esta dimensión se trata de anticiparse, adaptarse y satisfacer de manera efectiva las demandas individuales de cada usuario, proporcionando un servicio ágil y orientado a resultados. La agilidad en el servicio de farmacia se refleja en la rapidez y eficiencia con la que se manejan las transacciones diarias. Desde la recepción de prescripciones hasta la dispensación de medicamentos, la capacidad de respuesta se traduce en procesos optimizados que minimizan el tiempo de espera del usuario. La disposición del personal farmacéutico para abordar las necesidades de manera inmediata refuerza la percepción de un servicio ágil y orientado al usuario. ⁽³⁰⁾

La anticipación de las necesidades del usuario es un componente esencial de la capacidad de respuesta. El personal farmacéutico, al conocer las tendencias de prescripción, gestionar adecuadamente los inventarios y comprender las peculiaridades de la comunidad a la que sirve, puede anticipar y prepararse para las demandas futuras. Esta capacidad proactiva no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a una atención farmacéutica más fluida y orientada al usuario. ⁽³³⁾

La adaptabilidad es otra faceta importante de la capacidad de respuesta en el servicio de farmacia. La capacidad para ajustarse a situaciones inesperadas, como picos de demanda o cambios en las prescripciones, demuestra la flexibilidad del servicio. La disposición para modificar procedimientos y ofrecer soluciones personalizadas refuerza la idea de un servicio que se adapta continuamente para satisfacer las necesidades cambiantes del usuario. ⁽²⁰⁾

La comunicación efectiva y transparente juega un papel crucial en la dimensión de capacidad de respuesta. Mantener al usuario informado sobre los tiempos de espera, los procedimientos y cualquier cambio en la disponibilidad de medicamentos contribuye a una experiencia de usuario más fluida. La capacidad para gestionar las expectativas y proporcionar información actualizada refuerza la confianza del usuario en la capacidad de respuesta del servicio de farmacia. La integración de tecnologías innovadoras, como sistemas de información en tiempo real y servicios en línea, también contribuye a la capacidad de respuesta del servicio de farmacia. La disponibilidad de opciones como la entrega a domicilio, la consulta en línea o la recarga de recetas electrónicas agrega un componente moderno y conveniente que se alinea con las expectativas actuales del usuario. ⁽²⁰⁾

Expectativa

Las expectativas son situaciones que dan resultado a lo que espera obtener el cliente recibir de la empresa o servicio en un futuro, estas dependen de variables y de aspectos emocionales, conforme se desarrolle la atención o la realización del proyecto, esto permitirá fortalecer o debilitar la confianza en la persona que brinde la atención. El contexto de la frase el cliente siempre tiene la razón, se da con la intención de entender las necesidades de ellos y así poder gestionar las expectativas de forma adecuada, para poder satisfacerlas y no generar decepción o inconformidad al usuario. ⁽³⁴⁾

La gestión de expectativas en el servicio de farmacia emerge como un elemento esencial para construir relaciones sólidas con los usuarios. Entender y abordar las expectativas desde el primer contacto hasta la conclusión de la transacción no solo evita malentendidos, sino que también sienta las bases para una experiencia de usuario satisfactoria y orientada al bienestar. ⁽³⁴⁾

En el inicio de cualquier interacción, la transparencia en la comunicación es clave para establecer expectativas realistas. Desde los tiempos de espera hasta los procedimientos de dispensación, brindar información clara y precisa permite que los usuarios comprendan lo que pueden esperar durante su visita a la farmacia. Esta apertura contribuye a una relación de confianza desde el principio, donde los usuarios se sienten informados y valorados. La gestión de expectativas se extiende a la eficiencia operativa. Establecer plazos realistas para la dispensación de medicamentos y procesos administrativos asegura que los usuarios no solo estén informados sobre los tiempos involucrados, sino que también experimenten una atención oportuna y fluida. La capacidad de respuesta del servicio de farmacia para cumplir con estos plazos refuerza la percepción de un servicio comprometido con la satisfacción del usuario. ⁽³²⁾

En casos de situaciones imprevistas, como demoras en la entrega de medicamentos o cambios en la disponibilidad de ciertos productos, la comunicación proactiva juega un papel vital en la gestión de expectativas. Informar a los usuarios sobre cualquier cambio, ofrecer soluciones alternativas y expresar disculpas cuando sea necesario demuestra un compromiso con la transparencia y la resolución proactiva de problemas. Esta actitud no sólo mitiga la frustración potencial del usuario, sino que también construye una reputación de servicio comprometido y receptivo. La adaptabilidad a las necesidades individuales también contribuye a la gestión de expectativas. La capacidad de respuesta del servicio de farmacia para ajustarse a solicitudes especiales, personalizar la atención y ofrecer servicios adicionales anticipa y supera las expectativas del usuario. Esta disposición para ir más allá refuerza la percepción de un servicio que no sólo cumple con las expectativas estándar, sino que las supera de manera constante. ⁽¹⁹⁾

La gestión de expectativas no se limita al ámbito operativo, sino que también abarca la dimensión interpersonal. La empatía en la comunicación, la disposición para escuchar y comprender las necesidades específicas de cada usuario contribuye a una experiencia que va más allá de lo transaccional. La conexión humana fortalece la relación entre el personal de

la farmacia y los usuarios, creando un entorno donde las expectativas se encuentran no solo satisfechas, sino también superadas. Es la forma que el cerebro del ser humano interpreta las sensaciones percibidas a través de los sentidos de forma consciente o inconsciente, además la interpretación viene de algunos temas que proporcionan información del ambiente que les rodea, cuando el ser humano percibe lo antes mencionado podrá calificar entre bueno o malo, esto ira en función al trato recibido por un prestador de servicio. ⁽³⁴⁾

Farmacéutico

El químico Farmacéutico es el profesional que desempeña un papel importante en la sociedad debido a que es el encargado de la fabricación de fármacos y control de calidad entre en la industria farmacéutica. Por consiguiente, en los hospitales y centros de salud, desarrollan labores que van desde gestionar la dispensación de medicamentos, garantizar la seguridad y el uso eficaz de estos mismos, el farmacéutico vigilancia es desarrollada netamente por los químicos farmacéuticos donde aquellos profesionales deben vigilar, investigar, y evaluar los efectos de los medicamentos, de esta manera se pueda prevenir los efectos adversos. ⁽³⁵⁾

En el complejo entramado del cuidado de la salud, el farmacéutico emerge como un actor clave, desempeñando un papel que va más allá de la simple dispensación de medicamentos. Este profesional de la salud se erige como un cuidador integral, desempeñando funciones esenciales que abarcan desde la gestión de medicamentos hasta la promoción activa de la salud y la educación del paciente. El farmacéutico se erige como el guardián de la seguridad farmacéutica. Desde la recepción de la prescripción hasta la dispensación de medicamentos, este profesional lleva a cabo un minucioso proceso de verificación para garantizar la exactitud y seguridad de cada tratamiento. La atención meticulosa a los detalles y la revisión exhaustiva de posibles interacciones medicamentosas reflejan el compromiso del farmacéutico con la seguridad y el bienestar del paciente. ⁽¹⁹⁾

Más allá de la mera entrega de medicamentos, el farmacéutico se convierte en un educador invaluable. Proporciona información clara y comprensible sobre el uso adecuado de los medicamentos, las posibles interacciones y los efectos secundarios. Esta labor educativa no solo empodera al paciente, sino que también fomenta una mayor participación y responsabilidad en su propio cuidado de la salud. La empatía se convierte en una herramienta fundamental del farmacéutico. Al comprender las preocupaciones y preguntas del paciente,

este profesional no solo se limita a la dispensación, sino que se convierte en un confidente y consejero. La empatía contribuye a establecer una conexión más profunda, donde el paciente se siente escuchado y comprendido, generando confianza en la relación con el farmacéutico. (35)

La promoción activa de la salud se convierte en una misión esencial del farmacéutico. Va más allá de simplemente tratar enfermedades; implica la prevención y la promoción de hábitos saludables. Desde la recomendación de vacunas hasta la orientación sobre cambios en el estilo de vida, el farmacéutico se convierte en un aliado clave en la búsqueda de la salud integral de la comunidad. La adaptabilidad del farmacéutico se manifiesta en su capacidad para afrontar desafíos diversos. Ya sea gestionando situaciones de emergencia, adaptándose a cambios en los tratamientos o implementando nuevas tecnologías, la flexibilidad del farmacéutico garantiza una atención continua y eficiente. (33)

Satisfacción

El término satisfacción de usuarios se refiere a la persona que utiliza regularmente un producto o servicio. Además, este término se puede utilizar en una variedad de contextos y plataformas, pero su esencia sigue siendo la misma: se refiere a la persona o entidad que utiliza e interactúa con algo para realizar una función u obtener beneficios. Podemos distinguir entre personas y productos o servicios dependiendo del contexto en el que se use la palabra. (36)

La satisfacción se mide a través de una encuesta con preguntas concretas, sobre el nivel de satisfacción después de su experiencia obtenida en un servicio de salud, esta se puede medir en una escala del 1 al 10 o entre palabras como buena, intermedia o mala. Según eso se saca un porcentaje de la escala de medición para la obtención de una respuesta. La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia no es simplemente el resultado de una transacción exitosa; es el testimonio tangible de una experiencia centrada en el usuario, donde la atención farmacéutica se fusiona con la calidad del servicio para generar un impacto positivo en el bienestar de la comunidad. En el corazón de la satisfacción del usuario reside la calidad de la atención farmacéutica proporcionada por profesionales comprometidos. La información clara y comprensible ofrecida por el personal farmacéutico no solo aclara dudas, sino que también construye un puente de confianza entre el usuario y el servicio de farmacia. La orientación sobre el uso adecuado de medicamentos se convierte en un acto de

empoderamiento, permitiendo que los usuarios participen activamente en su propio cuidado de la salud. ⁽³⁶⁾

La eficiencia operativa contribuye de manera significativa a la satisfacción del usuario. La rapidez en la dispensación de medicamentos y la agilidad en el procesamiento de transacciones no solo ahorran tiempo al usuario, sino que también refuerzan la idea de un servicio que valora la comodidad. La capacidad de respuesta del servicio de farmacia para adaptarse a las necesidades cambiantes garantiza que la atención sea siempre oportuna y efectiva. La presentación física del espacio y de los productos también desempeña un papel vital. Un entorno limpio, organizado y acogedor, junto con una presentación clara de medicamentos, crea un ambiente propicio para la confianza y el bienestar. La dimensión tangible refleja un compromiso con la excelencia en cada detalle, desde la disposición de los productos hasta la comodidad del usuario en el entorno de la farmacia. ⁽³⁶⁾

La capacidad de respuesta a las expectativas individuales del usuario personaliza la experiencia y contribuye a la satisfacción. La anticipación de necesidades, la disposición para ofrecer servicios adicionales y la adaptabilidad a situaciones específicas crean una conexión más profunda entre el servicio de farmacia y la comunidad a la que sirve. La atención farmacéutica centrada en el usuario se convierte en un faro de confianza y cuidado personalizado. La comunicación abierta y transparente es la esencia de una experiencia satisfactoria. Mantener al usuario informado sobre procedimientos, tiempos de espera y cualquier cambio relevante no solo fomenta la confianza, sino que también fortalece la relación entre el usuario y el servicio de farmacia. La capacidad del servicio para gestionar expectativas y proporcionar información actualizada contribuye a una experiencia positiva y satisfactoria. ⁽³⁷⁾

Satisfacción es la sensación de complacencia que experimentan las personas cuando satisfacen sus deseos o satisfacen sus necesidades. el usuario al recibir la atención tiene ciertas expectativas, al ser cumplidas o no desarrollar un nivel de satisfacción, entre bueno o malo, pero esto depende muchas veces por el tipo de hospital o farmacia, y también por el personal que atiende al usuario, el grado de satisfacción permitirá saber si hay cosas por mejorar, falencias, entre otras inquietudes que el usuario puede presentar al ser atendido en alguno de estas instituciones. Estas serán medidas de adecuado a las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, tiempo de espera entre otros aspectos. Es importante destacar que la felicidad y el gozo son totalmente diferentes, pero el

cerebro está diseñado para tener o crear caminos sinápticos que no consumen mucho, por lo que el ser humano tiende a buscar mejores maneras de estar totalmente satisfecho, de hecho, es parte de su naturaleza. El origen de este término se encuentra en el latín, donde se refiere a satisfacer o satisfacerse, valga la redundancia. ⁽³⁸⁾

Las variables de satisfacción están relacionadas por la percepción recibida por el paciente, dentro de estas variables se consideran puntos importantes como (variables sociodemográficas donde se encuentra la edad, sexo, incluso el nivel cultural. El proveedor de salud cuenta con características de habilidades técnicas, calidad afectiva, la cantidad de información que proporciona, entre otros. La elevada relación entre el grado de satisfacción y las expectativas de los usuarios es significativa, por ello es importante conocer las expectativas principales del usuario. La mayoría de las quejas proporcionadas por los pacientes se debe a algún daño recibido en la atención, a este daño se le denomina como incidente de la atención según refiere la OMS. ⁽³⁹⁾

Para poder lograr la satisfacción en usuarios se tiene que tener en cuenta el objetivo que se quiere lograr en ellos, primeramente se deben descubrir las necesidades del usuario para poder establecer lineamientos de servicio al cliente, además el actuar rápido y de manera eficiente e informado fortalece la seguridad del servicio brindado, es importante escuchar al usuario y hacer práctica de la empatía, se ha comprobado que el respeto y la amabilidad dada por el personal hacia el cliente es punto clave para obtener la satisfacción en ellos. ⁽⁴⁰⁾

Existen métodos para medir la satisfacción de los usuarios, uno de ellos son las encuestas, en esta se detalla ciertas preguntas con la finalidad de poder conocer la opinión de los usuarios de acuerdo a la atención recibida por el personal de salud a cargo o la percepción final del tratamiento farmacológico. A pesar de ello las encuestas no evalúan completamente la insatisfacción de los pacientes, este punto llega a ser el menos estudiado, es importante resaltar que los resultados de las encuestas aportan información de suma importancia, la cual ayuda a la realización de ciertas mejoras que aumenten la calidad de los servicios. ⁽⁴¹⁾

El desabastecimiento de medicamentos en los centros de salud es un problema que conlleva a la insatisfacción por parte del usuario. Siendo esto una situación que se presenta día a día, son muchas las personas que acuden a los establecimientos de salud públicos que tienen que esperar para ser atendidos, y la infraestructura del establecimiento de salud en ocasiones no son las más adecuadas y mucho peor aún, no cuentan con el stock y el abastecimiento de los

medicamentos que necesitan para atender las prescripciones hechas por los médicos. El desabastecimiento de medicamentos de manera constante que pasa en los establecimientos de salud ocasiona que casi uno de cada dos pacientes que recibe receta médica, termine comprando las medicinas en farmacias privadas, esto último si cuenta con los recursos para hacerlo, ocasionando de esta manera la insatisfacción del usuario.⁽⁴²⁾

El medir el grado de satisfacción del usuario tiene una connotación de alta relevancia puesto que permite definir la calidad de Vida relacionada con la Salud (CVRS) como el aspecto que se refiere específicamente a la salud de la persona y se usa para designar los resultados concretos de la evaluación clínica y la toma de decisiones terapéuticas, permitiendo de esta manera conocer la opinión del usuario y poder aplicarlo a la realidad del establecimiento de salud y poder implementar estrategias para mejorar la realidad percibida por el usuario y de esta manera brindar una mejor calidad de atención.⁽⁴³⁾

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

La presente investigación de tipo básico, enmarca un nivel descriptivo, ya que se centra en la minuciosa elaboración de detalles que comprenden las dimensiones, y es de diseño no experimental, todo ello dentro de un enfoque cuantitativo. Al tratarse de una investigación no experimental, el investigador asumió la responsabilidad de llevar a cabo una observación meticulosa, acompañada de una detallada descripción y un análisis profundo de los datos recopilados. Además, se caracteriza por ser de corte transversal, ya que la obtención de datos se realizó a través de la observación en un momento específico, proporcionando así una instantánea precisa de la situación en estudio. ⁽¹⁷⁾

3.2. Población y muestra

La población está conformada por usuarios que acuden a la farmacia del Centro de Salud Santa, dicho centro de Salud Santa es de nivel I- 3, se encuentra ubicado en el distrito de Santa, provincia de Ancash, ubicado en Jirón Río Santa 510. La recolección de datos se llevó a cabo en los meses de octubre a diciembre del presente año 2023, los usuarios que acuden a la farmacia fueron atendidos en los diferentes consultorios, de medicina general, nutrición, obstetricia, enfermería, planificación familiar, pediatría, psicología.

El tamaño de la muestra se determinó mediante un muestreo no probabilístico, teniendo en cuenta a los pacientes que acudieron para ser atendidos en la Farmacia entre las 8am a 5pm de lunes a sábado, por un periodo de octubre a diciembre. Dando un total de 339 usuarios encuestados.

Criterios de inclusión:

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

Criterios de exclusión:

- Personas que no colaboren con el estudio
- Personas que no pasan consulta

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.	La satisfacción del usuario se describe como el nivel en que se satisfacen las expectativas y requerimientos del usuario respecto a los servicios y la atención brindada en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa. Esta evaluación se lleva a cabo mediante una escala de satisfacción que aborda preguntas vinculadas a la calidad de la atención, la disponibilidad de medicamentos, la amabilidad del personal, los tiempos de espera, la información suministrada y otros aspectos significativos para la experiencia del usuario en el servicio farmacéutico.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Disponibilidad de medicamentos - Oportunidad de atención 	Cada una de las dimensiones se midió a través de 3 preguntas en una encuesta.	Del 1 al 5	Variable Bajo (15-35) Medio (36-55) Alto (56-75)
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida - Atención farmacéutica rápida - Tiempo entrega de medicamentos 			
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución efectiva de consultas - Atención con suficiente tiempo - Atención segura 			
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Medicamentos en buen estado - Medicamentos disponibles - Ambiente adecuado 			
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable - Entendimiento farmacéutico - Satisfacción con el servicio 			
					No satisfecho. (1) Poco satisfecho. (2) Neutral. (3) Satisfecho. (4) Totalmente satisfecho. (5)	Dimensiones Bajo (3-7) Medio (8-11) Alto (12-15)
					Para todos los indicadores formulados se aplicó la escala ordinal.	

3.4. Técnica e instrumento de recolección de información

Técnica:

La técnica utilizada fue una encuesta personalizada, que tuvo como objetivo recopilar la información de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Santa

Instrumento:

Se empleó un cuestionario con escala de Likert, el cual estuvo conformado por 15 preguntas. Este cuestionario se divide en dos secciones: una dedicada a datos sociodemográficos y otra que mide el grado de satisfacción en una escala del 1 al 5. Todas las preguntas están relacionadas con el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud de Santa. Para llevar a cabo las encuestas de manera eficiente, se optó por utilizar dispositivo móvil, utilizando el celular como instrumento principal. El cuestionario se estructuró en Google Forms. Es importante destacar que el acceso al cuestionario digital es exclusivo para el investigador, ya que el enlace no se comparte con los usuarios

Procedimiento

Para realizar la encuesta se dio a saber al usuario el consentimiento informado, para poder dar paso a la encuesta que está organizada en Google Forms. La obtención dichas respuestas de los usuarios fueron tabuladas, consiguiente dar paso al baremo, donde la calificación consistió de la suma de los Items, dicha calificación va desde 15 mínimo al 75 máximo, 15 se debe la multiplicación de las 5 dimensiones y de las 3 preguntas de cada dimensión, obteniendo 15 como resultado. 75 se debe a la multiplicación de las 15 preguntas por las 5 dimensiones.

Grado	Puntuación
Nada satisfecho	1
Poco satisfecho	2
Neutral	3
Satisfecho	4
Totalmente satisfecho	5

Componentes de la encuesta

Dimensión Fiabilidad	: Ítems 1 al 3
Dimensión capacidad de respuesta	: Ítems 4 al 6
Dimensión seguridad	: Ítems 7 al 9
Dimensión confiabilidad	: Ítems 10 al 12
Dimensión empatía	: Ítems 13 al 15

3.5. Método de análisis de datos

Los resultados obtenidos del cuestionario fueron procesados y tabulados utilizando el programa Excel 2019, esta aplicación es confiable, precisa y eficiente en la manipulación de datos, además es de fácil manejo e interpretación, permitiendo así una observación precisa.

Dichos resultados fueron procesados y se presentaron en tablas estadísticas, organizadas según las dimensiones del estudio, con la finalidad de obtener una fácil comprensión. Para evaluar la satisfacción, se aplicó la técnica de baremación, clasificando los niveles como bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75), para categorizar las dimensiones evaluadas se consideró puntos como son: bajo (3-7 puntos), medio (8-11 puntos) y alto (12-15 puntos). Esta calificación representa la satisfacción clara de los usuarios y las dimensiones específica el servicio empleado.

3.6. Aspectos éticos

El Reglamento de integridad científica, en su versión 001 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, fue fundamental para la realización exitosa de este estudio, priorizando así los aspectos éticos, garantizando y respetando los derechos del usuario encuestado, su identidad, dignidad, diversidad cultural. Por ello se protegieron los datos personales del usuario, también se consideró un punto importante como es la participación por voluntad propia de los usuarios, es decir los usuarios fueron libres y autónomos en la toma de sus decisiones con respecto al cuestionario, siempre respetando la privacidad y confidencialidad. La presente investigación busca ayudar desinteresadamente a los usuarios asegurando su bienestar e impartiendo la honestidad e integridad de la difusión de la información.⁽⁴⁴⁾

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
Fiabilidad	214	63.1	125	36.9	0	0	339	100
Capacidad de respuesta	231	68.1	107	31.6	1	0.3	339	100
Seguridad	230	67.8	108	31.9	1	0.3	339	100
Confiabilidad	203	59.9	136	40.1	0	0.0	339	100
Empatía	256	75.5	83	24.5	0	0	339	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 Servicio de Farmacia.

Nivel de satisfacción	N	Porcentaje
Alto	257	75.8
Medio	82	24.2
Total	339	100

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

DISCUSIÓN

La presente investigación logró determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia en un Centro de Salud de Santa. octubre – diciembre 2023. Realizando 339 encuestas, considerando el código de ética y los criterios de inclusión y exclusión.

Teniendo en cuenta la tabla 1, la distribución de la muestra, según sexo y edad de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Santa, siendo que el sexo femenino fue el que mayor porcentaje presentó con un 59.0% y el rango de edad de 55-60 años la de mayor frecuencia. Desde otro punto de vista, los especialistas Bustamante J. y Paredes A.⁽¹⁷⁾, en su investigación, sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel, en el que evaluaron a 200 usuarios, determinando que el sexo con mayor porcentaje pertenecía al masculino y el rango de edad iba de 41-63 años, resultado que muestra otra perspectiva y otra realidad respecto a nuestra investigación, pudiendo variar los resultados debido a factores sociodemográficos, sin embargo se pudo notar cierta similitud en cuanto al rango de edad. Entonces se deduce que las personas adultas son las que mayormente frecuentan los establecimientos de salud con un rango de edad de 55-60 años y las de sexo femenino las de mayor incidencia en nuestra investigación.

Se muestran los resultados de la tabla 1, según fiabilidad donde 339 usuarios representan el 100%. De acuerdo a la dimensión antes mencionada se obtuvo como resultados 63.1% de satisfacción alta, mientras que el 36.9% de usuarios tuvieron un porcentaje medio, los porcentajes obtenidos son favorables, esto se debe a la puntualidad que ejercen los dos Químicos Farmacéuticos que laboran en la farmacia del centro de salud de Santa, pero también hay cierta incomodidad en ciertos pacientes debido a la carencia de algunos medicamentos que son indispensables para la salud del paciente, entre esos medicamentos se encuentra diclofenaco 75mg/3ml iny. Metamizol 1g/2ml y glibenclamida 5mg tabletas, esta información fue brindada por los usuarios quienes refieren su molestia al no encontrar todos los medicamentos que indico el médico.

Cabe resaltar que cada Químico Farmacéutico para evitar disturbio en la atención, sugieren a los usuarios hacer una cola de orden de llegada, esto cuando hay demasiada aglomeración como son los días martes y jueves, debido a que estos días asisten los pacientes de los programas diabetes e hipertensión por medicamentos para poder continuar su tratamiento.

Según el estudio de Gálvez E. ⁽³⁸⁾ encontró que la fiabilidad había obtenido 97.4% de pacientes insatisfechos discrepando así con los del presente estudio, que obtuvo más del 50% de satisfacción, la diferencia de resultados puede deberse al manejo de la atención brindada de los químicos farmacéutico de las farmacias de cada centro de salud. Desde otra perspectiva, en el estudio realizado por Mejía E. ⁽⁴⁵⁾ se evidenció un nivel de fiabilidad baja, lo cual era consecuencia de que en el proceso de atención farmacéutica se presentaban ciertos factores que obstaculizaban el cumplir con éxito el servicio, como son la orientación, informes, información y el orden de llegada.

Por otro lado, los resultados de Paredes E. Y Reyes J. ⁽⁴⁶⁾ quienes desarrollaron el estudio titulado 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, guardan relación con el presente estudio ya que el nivel de satisfacción fue de calidad media en la dimensión de fiabilidad, debido a que hay muchos puntos por mejorar, como el abastecimiento de medicamentos que provoca mucha insatisfacción en los pacientes.

Deduciendo, que el nivel de fiabilidad puede variar según cada establecimiento de salud en el que se realice una investigación, sin embargo, hay aspectos muy relevantes que se presentan en todos los establecimientos donde se realizaron las investigaciones, como el desabastecimiento de medicamentos y puntos por mejorar durante la atención farmacéutica, sin embargo, en la presente investigación, el grado de fiabilidad a pesar de las limitaciones que puedan presentarse, se presentó un porcentaje bastante importante, consecuencia del buen manejo y gestión de los químicos farmacéuticos a cargo.

En cuanto a la dimensión de la capacidad de respuesta el 68.1% de usuarios tuvieron un porcentaje alto. Cabe destacar que los resultados son favorables de acuerdo a la satisfacción esto se debe a la rapidez que ejerce el personal al dispensar los medicamentos, los años de experiencia y los conocimientos adquiridos en este campo juegan un papel importante respecto a la destreza de los químicos farmacéuticos en el área de dispensación, la ubicación de los medicamentos facilita el acceso de ellos mismos, además en la farmacia del Centro

de salud de Santa los medicamentos están ordenados por grupo farmacológico y por programas.

Los resultados obtenidos respecto a la capacidad de respuesta guardan relación con el estudio de Paredes C. y Figueroa Y. ⁽⁴⁷⁾ quienes obtuvieron en su investigación un resultado de satisfacción de 54.17%. Asimismo, desde otra perspectiva, en el estudio realizado por de Atencia L. Y Huapaya J. ⁽⁴⁸⁾ obtuvieron un nivel satisfacción de 57.3%. Lo cual es resultado de la destreza y el dominio de los medicamentos que maneja el personal de farmacia. Por otro lado, en el estudio realizado por Chávez A. ⁽³¹⁾ se obtuvo un nivel de satisfacción 94.7%, apreciándose una variación de la satisfacción en la capacidad de respuesta, esto nos da a entender que el sistema de salud y la gestión realizada por parte de los profesionales químicos farmacéuticos viene avanzando y dando resultados en el tiempo.

Por tanto, en base a los estudios anteriores, podemos darnos cuenta que hay una gran relación entre los resultados de los especialistas con nuestros resultados obtenidos en la presente investigación, siendo esto favorable y connotando la participación e intervención del profesional químico farmacéutico para mejorar la calidad de atención farmacéutica y capacidad de respuesta.

Según la dimensión de seguridad el 67.8% tuvieron un porcentaje alto de acuerdo a satisfacción, encontrando así que los usuarios se encuentran satisfechos con el personal ya que tratan de resolver sus dudas e inquietudes y el tiempo necesario para resolverlas. Además, las respuestas fueron favorables esto se debe por que el personal de farmacia explica al paciente lo que indica su receta, sin embargo, esto no sucede en todos los casos, debido a la cantidad de paciente que se pueden asistir a la farmacia, esto dificulta al profesional a cargo de la dispensación, al ser un lugar concurrido no solo se atienden a pacientes que salen del consultorio médico, también atienden a los de emergencia, programas como los de anemia, planificación, entre otros. Es por ello que el personal no brinda el tiempo suficiente para despejar las dudas de los pacientes.

Desde otro punto de vista, tenemos a Chávez A. ⁽³¹⁾ el cual en su investigación tuvo como resultado un porcentaje del 94.7% de satisfacción en seguridad. Sin embargo, en la investigación realizada por Atencia L. Y Huapaya J. ⁽⁴⁸⁾ se pudo apreciar que ellos en cambio obtuvieron como resultados un 40.6% en cuanto a la dimensión de seguridad.

También tenemos que, en la investigación realizada por Bustamante J. ⁽¹⁷⁾, en cuanto a la dimensión de seguridad se refiere, obtuvo unos resultados que indican que el 57,5% están de acuerdo, lo que significa que están satisfechos con la seguridad que ofrece el servicio farmacéutico, destacando la ardua labor del profesional farmacéutico y su compromiso con la comunidad.

Resaltando que en base a las investigaciones de los especialistas, que las dimensiones de seguridad tienen una inclinación hacia lo favorable, y esto puede deberse gracias al desempeño y compromiso del profesional químico farmacéutico en el área de farmacia y el tiempo necesario para brindar atención sobre las dudas que pueda tener el paciente respecto al uso de sus medicamentos, sin embargo, se ha dejado en evidencia lo necesario que es el químico farmacéutico y que la falta de recursos humanos puede ser un factor determinante en los establecimientos de salud en cuanto la dimensión de seguridad se refiere, para que de esta manera siga mejorando y en futuras investigaciones verse reflejado con mejores resultados.

Según la dimensión de confiabilidad el grado de satisfacción fue de 59.9%, como es de esperarse aún existe la duda en los pacientes sobre la condición del medicamento, estas dudas pueden generarse muchas veces por lo que observan los pacientes, como el ambiente donde están ubicado los medicamentos, la infraestructura, en el caso de la farmacia del Centro de Salud de Santa la infraestructura no se encuentra en las mejores condiciones, sin embargo, los resultados de satisfacción superan el 50%. Pero aun los usuarios creen que no cuentan con la disponibilidad de medicamentos, esto se debe a que no todos los medicamentos recetados para llevar así un tratamiento adecuado se encuentran disponibles, y muchas veces tienen que ser comprados en farmacias particulares, esto molesta a los pacientes ya que muchas veces no cuentan con la economía suficiente para poder comprar los medicamentos solicitados por el médico. ⁽⁴⁹⁾

Por lo tanto, desde otro punto de vista, según el estudio realizado por Bustamante J ⁽¹⁷⁾, encontró un resultado de confiabilidad del 75.8% satisfecho, el cual guarda relación y se asemeja con nuestros resultados obtenidos en nuestra investigación. Sin embargo, es diferente a los resultados obtenidos en la investigación de Pardo C. ⁽⁵⁰⁾ el cual encontró un grado de confiabilidad del 50%, esto debido a que se dejó en evidencia el poco interés del equipo de farmacia en una adecuada atención al paciente.

Entonces, se concluye que el resultado obtenido en nuestra investigación es debido a que el personal que labora en el establecimiento demuestra interés y preocupación por la seguridad de los pacientes, sin embargo, esto no deja de lado el hecho de que debería de haber mejoras en la infraestructura del servicio de farmacia, aumento de mobiliario de espera para pacientes, sugiriéndose seguir realizando mejorar en la distribución del servicio de farmacia para brindar una mejor atención al paciente.

De acuerdo a la dimensión de empatía el grado de satisfacción alto fue de 75.5%, los resultados obtenidos guardan relación con el estudio realizado por Chávez A. ⁽³¹⁾ quien obtuvo la satisfacción de empatía un 93.1%. Por lo tanto, respecto a la satisfacción de los pacientes del centro de salud de Santa, los usuarios refieren que la farmacia se encuentra en un lugar adecuado y estratégico, ya que la farmacia esta al costado del consultorio médico lo que facilita el recojo de sus medicamentos, además la farmacia está cerca de las oficinas del SIS y del área de emergencia, es por ello que los pacientes creen que la ubicación de la farmacia está en un buen ambiente. Sin embargo, estos resultados son distintos a los obtenidos por el estudio de Camarena P. ⁽⁵¹⁾ quien obtuvo como resultado 98.8% de insatisfacción, esto puede deberse al mal desempeño y al poco compromiso por parte de los profesionales de la salud que gestionan el área de farmacia del Centro de salud.

Tabla 2, de la distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el Servicio de Farmacia la satisfacción alcanzada fue de alto 75.8%, demostrando que aún hay actitudes por mejorar para poder alcanzar una satisfacción del 100%, sin embargo los resultados obtenidos en dicho centro de Salud de Santa fueron favorables, estos resultados guardan relación con Bustamante J. y Predes A. ⁽¹⁷⁾ quienes obtuvieron como resultado de la satisfacción 75,6% , así mismo en el estudio de Rodas K. ⁽¹¹⁾ desarrollado en el Centro de Salud de Miraflores Alto Chimbote obtuvo de satisfacción 67 ,3 % guardando relación con el presente estudio , sin embargo el estudio de Zarate C. ⁽¹⁹⁾ discrepan ya que el nivel de satisfacción fue de 23.5%.

Estos resultados varían debido a que el estudio antes mencionado fue realizado en un Hospital, donde el servicio de farmacia en el área de dispensación lo ejerce también diferentes técnicos en farmacia, es decir que no es netamente el químico farmacéutico quien labora en esta área, además el estudio obtuvo un resultado alto en regularmente satisfecho, lo que da a entender que los usuarios atendidos no están convencidos con la satisfacción obtenida en el área de farmacia y que se tiene que seguir trabajando en la gestión y en el compromiso por mejorar la satisfacción en el centro de salud.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó un alto grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash. Octubre - diciembre 2023.
- 1. Se identificó un grado alto de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la fiabilidad.
- 2. Se logró identificar un grado alto de satisfacción según capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia.
- 3. Se identificó un grado alto de satisfacción según seguridad de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia.
- 4. Se logró identificar un grado alto de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la confiabilidad.
- 5. Se identificó un grado alto de satisfacción según empatía de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia.

VI. RECOMENDACIONES

- Se les recomienda a los futuros estudios que verifiquen el abastecimiento de medicamentos, ya que es uno de los problemas que generan insatisfacción a los usuarios.
- Así mismo brindar orientaciones a los Químicos Farmacéuticos haciendo hincapié la empatía, y que tengan consideración con los usuarios, mejorando así la confiabilidad.
- Se recomienda divulgar la información obtenida del presente estudio con la intención de poder hacer mejoras en la atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ugarte O. Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. Rev. Perú Med Salud Publica. [Internet] 2019 [Citado el 18 de octubre del 2023]; 36 (2): 296 – 303. Disponible en: <https://www.scielo.org/pdf/rpmpesp/2019.v36n2/296-303/es>
2. Illán E. Hernández C. El derecho a la salud es un derecho humano. Rev Conamed [Internet] 2021. [Citado el 18 de octubre del 2023]; 26(2): 89-94. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2021/con212e.pdf>
3. Rodríguez E. España y la Organización Mundial de la Salud en tiempos de palanca: una evaluación provisional. Rev. De Hist. De La Medic. Y de la Cien. [Internet] 2019 [Citado el 18 de octubre del 2023] 71(1): 256. Disponible en: https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/57406/Rodriguez%20Oca%20c3%b1a_Relaciones%20internacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. Rev. Cient. Enf. [Internet] 2020 [Citado el 18 de octubre del 2023]; 9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
5. Godínez R, Aceves P, Schifter L. a Industria Nacional Químico-Farmacéutica, S.A. de C.V. y P.E. (1949-1964). Un modelo sobresaliente de organización científica y empresarial. Rev. Scielo Analyt. [Internet] 2019 [Citado el 18 de octubre del 2023]; 30(1). Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2019000100149
6. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. Rev. Ars Pharmaceutica [Internet] 2020 [Citado el 18 de octubre del 2023] 61(1). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2340-98942020000100002&script=sci_arttext
7. Parra N, Rico K. Rol del químico farmacéutico en la identificación de la prevalencia, patrones y factores asociados a la automedicación en una población escolar de la ciudad de Bogotá y del municipio de Soacha. [Tesis] Bogotá: Universidad El Bosque. 2023 [citado el 19 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/10605/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. Urroz J. Buenas Prácticas de Dispensación que emplean los trabajadores de la salud en la farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, Febrero – agosto 2021. [Tesis] Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – León, 2021 [Citado el 19 de octubre del 2023]. Disponible en: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/9428/1/250288.pdf>
9. Amador N. Nivel de adherencia al tratamiento farmacológico en pacientes mayores del Centro de Salud Orotava-Dehesas [Trabajo de fin de grado] España: Universidad de la laguna, 2020 [Citado el 19 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20242/Nivel%20de%20adherencia%20al%20tratamiento%20farmacologico%20en%20pacientes%20mayores%20del%20Centro%20de%20Salud%20Orotava-Dehesas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. 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. [Tesis] Huacho: Universidad Roosevelt, 2022 [Citado el 19 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/826/TESIS%20JUSTO%20-%20LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. 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 20 de octubre del 2023]. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33021/SATISFACCION_USUARIO_RODAS_TRUJILLO_KAREM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Hernández L. Nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio farmacéutico de CAG Unidos por la salud IPS en el primer periodo 2022 Montería Colombia [Trabajo de grado] Montería, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior. 2023 [Citado el 20 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.cun.edu.co/bitstream/handle/cun/4036/NIEVEL%20DE%20SATISFACCION%20EN%20CAG%20UNIDOS%20POR%20LA%20SALUD%20-%20Terminado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. El- Kholy A, Abdelaal K, Alqhtani H, et al. Percepciones del público sobre los farmacéuticos comunitarios y satisfacción con los servicios farmacéuticos en la ciudad de Al-Madinah, Arabia Saudita: un estudio transversal. Rev. Medicina [Internet] 2021

- [Citado el 20 de octubre del 2023] 58(3): 1-15. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1648-9144/58/3/432>
14. Druica E, Lanole R, Baicus C, et al. Determinantes de la satisfacción con los servicios y la confianza en la información recibida en las farmacias comunitarias: un análisis comparativo para fomentar la adopción de la atención farmacéutica. Rev Medica [Internet] 2021 [Citado el 20 de octubre del 2023] 9(5): 562. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/9/5/562>
 15. Ayala Y. Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021 [Tesis], Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2022 [Citado el 20 de octubre del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80977/Ayala_CYO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 16. Flores Y, y Torres I. Nivel de satisfacción y calidad en atención en usuarios del servicio de farmacia del Centro De Salud Sicaya [Tesis] Huancayo: Universidad Roosevelt, 2022 [Citado el 21 de octubre del 2023]. Disponible en: <http://50.18.8.108/bitstream/handle/20.500.14140/1377/TESIS%20FLORES%20-%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 17. Bustamante J, y Paredes A. 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. [Tesis] Lima: Universidad María Auxiliadora, 2020 [Citado el 21 de octubre del 2023]. 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&isAllowed=y>
 18. Reyes G, y Contreras K. Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023 [Tesis] Lima: Universidad Interamericana, 2023 [Citado el 21 de octubre del 2023]. Disponible en: http://209.45.52.21/bitstream/handle/unid/357/T117_70218235_T117_70601328_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 19. Zarate C. Calidad de Atención y Satisfacción de los Pacientes que Acuden a la Farmacia de un Pospital público de Chimbote – 2022. [Tesis] Chimbote: Universidad Cesar Vallejo, 2022 [Citado el 21 de octubre del 2023]. Disponible en:

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99219/Zarate_CCF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
20. Rodríguez J. Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo Chimbote – 2020 [Tesis] Chimbote: Universidad Cesar Vallejo, 2020 [Citado el 22 de octubre del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48147/Rodriguez_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis] Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2018 [Citado el 28 de octubre del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Suárez G, Robles R, Serrano G, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. Cubana Inv. Biomed. [Internet] 2019. [Citado 23 de octubre del 2023] 38(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-03002019000200153&script=sci_arttext
23. Ortriz M, Schifter L, Muciño I. Dos décadas de tesis de farmacia en México (1897-1919). Rev. Scielo. [Internet] 2022 [Citado 23 de octubre del 2023] 58. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26202019000200075&script=sci_arttext
24. Aragonese M. La historia de la farmacia en cien citas. [trabajo de fin de grado] Universidad de Sevilla. 2019 [Citado 23 de octubre del 2023] Disponible en: <https://idus.us.es/handle/11441/91668>
25. Sevilla D, Tuset M. La atención farmacéutica en pacientes ingresados. Rev. Farm. Hosp. [Internet] 2020 [Citado 24 de octubre del 2023] 44(1): 28-31. Disponible en: https://www.sefh.es/fh/196_08especial0611513esp.pdf
26. Herranz A, Rodríguez C, Sarobe C, et al. Organización y gestión interna del servicio de farmacia. Rev. Farm Hosp [Internet] 2020 [Citado el 27 de octubre del 2023]; 44(1), 5-10. Disponible en: https://www.sefh.es/fh/196_03especial0111514esp.pdf
27. Toral R, Gallardo N, Pasaca M, Cevallos C. La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja “

- Ecuador. Rev. Científica. [Internet] 2019. [Citado 24 de octubre del 2023] 5(1), 136–159.. disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/853>
28. Villegas M, Muñoz J. “Calidad de servicio y satisfacción a usuarios que acuden a la farmacia de emergencia del hospital III Suarez – Angamos (ENERO – AGOSTO 2019) LIMA – 2021” [Tesis] Universidad Norbert Wiener: Lima [Citado 24 de octubre del 2023] Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5560/T061_1033746_5_43287842_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
29. Kruk M, Gade A, Arsenault, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution [Internet] 2018. [Citado 24 de octubre del 2023] Disponible en: <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S2214-109X%2818%2930386-3>
30. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Rev. Inv. En Salud [Internet] 2019 [Citado el 26 de octubre del 2023] Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
31. 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 26 de octubre del 2023] disponible en: http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/20246/Tesis_67_196.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Mendieta L. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020. [Tesis de Maestría] Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, 2020 [Citado el 27 de octubre del 2023];. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47170/Mendieta_FLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Castillo R. Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa. Rev. Scielo. [Internet] 2019 [Citado el 27 de octubre del 2023] 13(2). Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-33592019000200003
34. Venezuela N, Buentello C, Gomez L, Villareal V. La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una

- pyme de servicios. Rev. Geon. [Internet] 2019 [Citado el 28 de octubre del 2023] 682): 18-24. Disponible en: <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>
35. Ñaupá C. Nivel de conocimiento sobre farmacovigilancia y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en profesionales químicos farmacéuticos Ate, 2021. [Tesis] Universidad Cesar Vallejo: Lima. 2022 [Citado el 28 de octubre del 2023] disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82723/%c3%91aupá_GC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Pérez V, Soler L, Gonzales V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Rev. De Saúde Pública. [Internet] 2019 [Citado el 28 de octubre del 2023] 53:87. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztkYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
37. Morocho M. Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia del Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020. [Tesis] Piura: Universidad San Pedro, 2021 [Citado el 29 de octubre del 2023]. Disponible en: http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/20163/Tesis_70863.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Gálvez E. la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de salud San Martín de Porres, Distrito Villa el Salvador, 2019 [Tesis] Universidad Maria Auxiliadora: Lima. [Citado 12 de noviembre del 2023] disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/193/34-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Pérez R, Guzmán M, García G, Guzmán L. Análisis de ecuaciones estructurales: Gestión de la calidad y satisfacción del cliente. Rev. Cien. Holguín [Internet] 2019 [Citado 12 de noviembre del 2023] 25(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111004/181559111004.pdf>
40. Moreno M. y Suarez P. Diseño de una guía metodológica para la medición de la satisfacción del cliente de EMCOMED. Rev. Cubana. Farm. [Internet] 2019 [Citado el 12 de noviembre del 2023] 52(2). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubfar/rcf-2019/rcf192d.pdf>

41. Castelo W, Cueva J, Castelo A. satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe saber? Rev. Mult. De Innov. Y Estud. Aplic. [Internet] 2022 [Citado 12 de noviembre del 2023], 7(6); 1-23. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068/9521>
42. Castellano C, Pérez M. Desabastecimiento de medicamentos: un problema en constante crecimiento. Rev. Pharm Care [Internet] 2020 [Citado 12 de noviembre del 2023], 22(4); 207-223. Disponible en: <https://pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/549/469>
43. Fernandez V, Roman R, Cubillas M, Abril E. Evaluación de los servicios de salud pública en personas adultas mayores. la insatisfacción sin queja. [Internet] 2022 [Citado 12 de noviembre del 2023], 3(3); 81-99. Disponible en: <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/KASP/article/view/6640/7232>
44. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Reglamento de integridad científica en la investigación Versión 001 [Internet]. Chimbote; 2023 [citado 15 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/la-universidad/transparencia/?search=REGLAMENTO+DE+INTEGRIDAD+CIENT%3%8DFICA&lang=1&id=23&id=4#>
45. Mejía E. Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. [Citado el 13 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17086>
46. 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 13 de diciembre del 2023] 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>

47. Paredes C. y Figueroa Y. “nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil de Surquillo, 2021” [Tesis] Universidad Roosevelt: Huancayo, 2021. [Citado el 13 de diciembre del 2023] disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/642/TESIS%20CHRISTIAN%20PAREDES%20JERI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
48. 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 13 de diciembre del 2023.] Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/779/TESIS%20ATENCIA-HUAPAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
49. Vargas E. Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020 [Tesis] Universidad Cesar Vallejo: Lima ,2021[Citado el 13 de diciembre del 2023] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60238/Vargas_PEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Pardo C. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015 [Internet]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, 2018. [Citado el 28 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/simple-search?query=.+Calidad+de+Servicio+y+Satisfaccion+del+Cliente+del+%C3%81rea+De+Farmacia+de+La+Cl%C3%ADnica+Maison+De+Sante%2C+Sede+Surco%2C+Lima+2015>
51. Camarena P. la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud san martín de porres, distrito villa el salvador, 2019 [Tesis] Universidad María Auxiliadora: Lima. [Citado el 13 de diciembre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/193/34-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

Título: Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia en un Centro de Salud Santa. Octubre – diciembre 2023.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash de octubre - diciembre del 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash. Octubre - diciembre 2023. <p>Objetivo específico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la fiabilidad. 2. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la capacidad de respuesta. 3. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la seguridad. 4. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la confiabilidad. 5. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la empatía. 	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Confiabilidad - Empatía 	<p>Tipo de Investigación: basico, cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación: descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación: descriptivo simple, no experimental.</p> <p>Población y muestra: Usuarios atendidos en la farmacia de un Centro de Salud.</p> <p>Técnica Cuestionario estructurado de 15 preguntas aplicado a cada usuario.</p> <p>Instrumento Google form y Excel 2019.</p>

Anexo 02 Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA

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 Santa. Por esta razón le agradecemos su gentil participación.

Encuestas demográficas

1. Edad del encuestado

- 52. 18-35
- 53. 36-44
- 54. 45-54
- 55. 55-60
- 56. 61-74

2. Género

- Masculino
- Femenino

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa

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

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

Validado en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud, aprobado con resolución ministerial No 527-2011/ MINSA.

Anexo 03: Consentimiento informado

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

La presente investigación en Salud se titula: “Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa, Ancash. Octubre – diciembre 2023”. Dirigido por Mejía Luján Jharin Daniza, 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 Santa. Octubre – diciembre 2023.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje a su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo jhadey.mejia@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 o DNI: _____

Firma del participante: _____

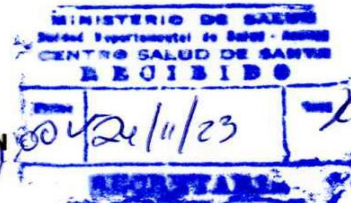
Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 04 Documento de aprobación para la recolección de la información



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

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



Chimbote 23 de noviembre 2023

CARTA N° 0074-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Lic. Obst. Dorila López Saavedra

Centro de salud de Santa

Presente:

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia en un centro de salud de Santa. Octubre-diciembre 2023. que involucra la recolección de información/datos en Usuarios atendidos en el servicio de farmacia, a cargo del investigador Jharin Daniza Mejía Luján, con DNI N° 74202412, cuyo asesor es el/la docente VASQUEZ CORALES EDISON.

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 y estima personal.

Aterramiento


Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación


Lic. Dorila López Saavedra
COP 13899
GERENTE

Anexo 05: Análisis estadístico de los datos demográficos

Tabla 3. Distribución porcentual según género y edad, de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Santa.

Factores demográficos	Género						
	Femenino		Masculino		Total		
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
55-60	80	24	43	13	123	36	
18-35	40	12	35	10	75	22	
Edad del encuestado	45- 54	38	11	27	8	65	19
	36-44	26	8	28	8	54	16
	61- 74	15	4	7	2	22	6
Total		226	59	150	41	339	100

Anexo 06: Base de datos

Código	Edad	Sexo	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
001	45 - 54	M	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	5	4	4
002	36 - 44	F	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
003	55 - 60	M	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3
004	18 - 35	M	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
005	18 - 35	M	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
006	45 - 54	M	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
007	36 - 44	F	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
008	18 - 35	F	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3
009	36 - 44	M	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
010	45 - 54	M	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
011	18 - 35	F	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
012	45 - 54	M	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
013	18 - 35	M	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
014	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
015	18 - 35	F	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	2	5	4	4	4
016	36 - 44	M	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
017	18 - 35	M	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4
018	36 - 44	M	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
019	36 - 44	F	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4
020	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
021	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
022	55 - 60	F	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	4	4
023	36 - 44	F	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
024	45 - 54	F	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5
025	55 - 60	F	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
026	36 - 44	M	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4
027	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4
028	36 - 44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
029	45 - 54	M	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4
030	55 - 60	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4
031	36 - 44	M	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5
032	36 - 44	F	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3
033	45 - 54	M	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
034	55 - 60	F	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
035	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
036	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
037	55 - 60	M	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4
038	36 - 44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
039	36 - 44	F	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
040	45 - 54	M	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
041	36 - 44	F	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
042	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
043	36 - 44	M	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
044	18 - 35	M	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4

045	45 - 54	M	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4
046	55 - 60	F	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
047	36 - 44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
048	36 - 44	M	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	5
049	18 - 35	F	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3
050	18 - 35	M	5	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3
051	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
052	55 - 60	M	3	4	5	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3
053	45 - 54	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
054	36 - 44	M	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	5
055	55 - 60	F	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3
056	55 - 60	M	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5
057	61 - 74	F	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
058	18 - 35	M	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4
059	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
060	36 - 44	M	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	5
061	61 - 74	F	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
062	45 - 54	F	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
063	45 - 54	M	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4
064	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
065	36 - 44	M	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5
066	55 - 60	F	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
067	18 - 35	M	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4
068	36 - 44	F	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
069	18 - 35	M	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	1
070	45 - 54	F	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
071	55 - 60	M	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
072	45 - 54	F	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
073	36 - 44	M	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3
074	36 - 44	M	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5
075	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
076	45 - 54	M	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5
077	45 - 54	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
078	36 - 44	M	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4
079	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
080	18 - 35	M	4	5	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3
081	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
082	55 - 60	M	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5
083	45 - 54	M	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5
084	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
085	55 - 60	F	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
086	45 - 54	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
087	36 - 44	M	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
088	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
089	55 - 60	F	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
090	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
091	45 - 54	F	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4

092	45 - 54	M	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
093	45 - 54	F	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
094	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
095	45 - 54	F	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
096	61 - 74	M	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
097	55 - 60	F	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
098	45 - 54	F	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
099	36 - 44	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
101	55 - 60	F	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	55 - 60	M	5	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
103	45 - 54	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
105	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	55 - 60	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
107	36 - 44	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	18 - 35	F	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	55 - 60	M	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
111	36 - 44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	55 - 60	F	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	18 - 35	F	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	18 - 35	M	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	36 - 44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	18 - 35	M	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	55 - 60	F	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	45 - 54	F	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	18 - 35	M	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	55 - 60	M	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	61 - 74	F	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	55 - 60	M	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	55 - 60	F	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
126	55 - 60	F	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
127	55 - 60	F	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	45 - 54	F	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	55 - 60	M	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	18 - 35	F	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	18 - 35	M	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
132	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	36 - 44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	55 - 60	F	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	61 - 74	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	18 - 35	F	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	55 - 60	F	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3

139	45 - 54	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	55 - 60	F	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
141	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	61 - 74	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	45 - 54	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	18 - 35	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	61 - 74	M	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
148	55 - 60	F	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
149	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	55 - 60	F	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	55 - 60	F	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	45 - 54	M	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	55 - 60	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	36 - 44	F	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	45 - 54	M	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	45 - 54	F	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	18 - 35	F	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
163	45 - 54	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
165	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	36 - 44	M	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
167	55 - 60	F	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
168	61 - 74	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
169	55 - 60	F	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
170	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	45 - 54	M	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
172	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	55 - 60	M	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	61 - 74	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
177	18 - 35	M	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
178	36 - 44	M	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	18 - 35	M	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
181	36 - 44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	55 - 60	F	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
185	36 - 44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

186	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	18 - 35	F	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
188	45 - 54	F	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
189	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	61 - 74	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	55 - 60	F	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
194	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	55 - 60	M	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
196	45 - 54	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	36 - 44	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	45 - 54	M	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
201	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	55 - 60	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	55 - 60	M	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	55 - 60	F	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	45 - 54	F	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
207	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	18 - 35	F	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
209	61 - 74	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	61 - 74	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	36 - 44	M	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
214	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	55 - 60	F	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
216	61 - 74	M	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
217	61 - 74	F	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
218	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	55 - 60	M	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
220	18 - 35	F	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
221	36 - 44	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	61 - 74	F	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
223	55 - 60	M	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
224	61 - 74	F	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4
225	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	18 - 35	F	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
227	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	18 - 35	F	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	3
229	45 - 54	F	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
230	36 - 44	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	55 - 60	M	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
232	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

233	36 - 44	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	36 - 44	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	55 - 60	F	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	55 - 60	F	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
237	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	18 - 35	M	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
239	61 - 74	F	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
240	55 - 60	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
241	55 - 60	F	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
242	36 - 44	F	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	45 - 54	F	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
244	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	45 - 54	M	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
246	18 - 35	F	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
247	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	55 - 60	F	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	18 - 35	M	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	18 - 35	F	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
251	55 - 60	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	36 - 44	M	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
254	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	18 - 35	M	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
256	55 - 60	M	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
257	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	61 - 74	F	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	45 - 54	M	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	18 - 35	M	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
263	55 - 60	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
264	18 - 35	M	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
265	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	55 - 60	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
267	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	45 - 54	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	45 - 54	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
271	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	18 - 35	M	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	45 - 54	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
274	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
276	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	18 - 35	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
279	36 - 44	M	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

280	18 - 35	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	45 - 54	M	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
282	45 - 54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	55 - 60	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
285	36 - 44	M	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	18 - 35	F	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
287	18 - 35	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
288	18 - 35	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	55 - 60	M	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
290	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	55 - 60	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
292	36 - 44	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
293	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	55 - 60	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	45 - 54	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
297	55 - 60	F	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
298	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	55 - 60	F	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
300	36 - 44	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
301	55 - 60	F	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
302	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	45 - 54	M	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4
304	18 - 35	M	4	5	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5
305	36 - 44	F	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4
306	55 - 60	F	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4
307	36 - 44	M	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5
308	36 - 44	F	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5
309	18 - 35	F	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3
310	36 - 44	M	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4
311	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	36 - 44	M	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4
313	18 - 35	F	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
314	18 - 35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	18 - 35	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	45 - 54	F	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
318	55 - 60	F	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
319	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	55 - 60	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	61 - 74	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
322	45 - 54	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
323	18 - 35	F	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
324	18 - 35	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	55 - 60	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	55 - 60	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

327	55 - 60	M	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
328	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	18 - 35	F	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
330	36 - 44	M	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
331	18 - 35	F	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	55 - 60	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	18 - 35	M	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
334	36 - 44	F	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
335	55 - 60	F	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3
336	61 - 74	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	61 - 74	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	61 - 74	F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	55 - 60	M	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3

PRESENTACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO A PACIENTES QUE SON ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA



Anexo 07 Declaración jurada



Facultad de Farmacia
y Bioquímica

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo JHARIN DANIZA MEJÍA LUJÁN, en mi condición de Bachiller, identificado con DNI 74202412, dejo constancia que el tema a elaborar en la tesis de pregrado, que lleva por título:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA EN UN CENTRO DE SALUD DE SANTA. OCTUBRE – DICIEMBRE 2023” 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.


GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA EN UN CENTRO DE SALUD DE SANTA. OCTUBRE – DICIEMBRE 2023

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 30 de Diciembre del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella