



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

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO, CHIMBOTE, ÁNCASH.**

**ABRIL - MAYO 2024**

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

**AUTOR**

**LEYVA MEDRANO, ESTRELLA MARICIELO**

**ORCID:0000-0002-4631-5863**

**ASESOR**

**ZEVALLOS ESCOBAR, LIZ ELVA**

**ORCID:0000-0003-2547-9831**

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**ACTA N° 0060-107-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:33** horas del día **28** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**, conformado por:

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

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO, CHIMBOTE, ÁNCASH. ABRIL - MAYO 2024**

**Presentada Por :**  
(0108151114) **LEYVA MEDRANO ESTRELLA MARICIELO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Químico Farmacéutico**.

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

**OCAMPO RUJEL PERCY ALBERTO**  
Presidente

**ALVA BORJAS MARCO ANTONIO**  
Miembro

**CAMONES MALDONADO RAFAEL DIOMEDES**  
Miembro

**Dr(a). ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA**  
Asesor

## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO, CHIMBOTE, ÁNCASH. ABRIL - MAYO 2024 Del (de la) estudiante LEYVA MEDRANO ESTRELLA MARICIELO, asesorado por ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 14% 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, 08 de Julio del 2024



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

**Mgtr. Roxana Torres Guzman**  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA



## Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en todo momento, por darme la sabiduría y la paciencia necesarias para alcanzar este logro.

A mis padres, cuyo amor incondicional, sacrificio y apoyo constante han sido el motor que me impulsó a seguir adelante en cada etapa de este camino. Su fe en mí ha sido una fuente inagotable de inspiración.

A mi familia, por su cariño, comprensión y respaldo en los momentos de dificultad. Gracias por creer en mí y por ser mi pilar fundamental.

A mi querido perro Tomy, cuyo amor incondicional y leal compañía han sido una fuente constante de alegría y consuelo. Gracias por estar siempre a mi lado, brindándome apoyo y recordándome la importancia de la amistad y la fidelidad. Tu presencia ha iluminado mis días y me ha dado fuerzas para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino académico. Sin Su bendición y sabiduría, este logro no habría sido posible.

A mi familia, cuyo amor, apoyo y comprensión han sido fundamentales durante todo este proceso. Gracias por estar siempre a mi lado, en los momentos de alegría y en los desafíos, y por creer en mí cuando más lo necesitaba.

A mi asesora, Zevallos Escobar Liz Elva, por su invaluable orientación, paciencia y dedicación. Sus consejos y enseñanzas han sido esenciales para la realización de esta investigación. Su compromiso y profesionalismo me han inspirado a dar lo mejor de mí.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por proporcionarme el conocimiento y las herramientas necesarias para alcanzar este objetivo. Gracias a todos los profesores y al personal administrativo por su apoyo y contribución a mi formación académica.

## Índice general

Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice general	VII
Lista de tablas	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes internacionales	6
2.1.2 Antecedentes Locales o regionales	9
2.2 Bases teóricas	10
III. METODOLOGÍA	30
3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación	30
3.2 Población y muestra	30
3.3 Variables. Definición y operacionalización	28
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información	29
3.5 Método de análisis de datos	30
3.6 Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXO	50
Anexo 01: Matriz de consistencia	50
Anexo 02: Instrumento de recolección de información	51
Anexo 03: Formato de consentimiento informado	53
Anexo 04: Carta de aceptación	55
Anexo 05: Base de datos	56
Anexo 06: Declaración jurada	76
Anexo 07: Evidencias de ejecución	77

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción por cada dimensión. 33

Tabla 2. Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el del servicio de farmacia. 34

## 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 Miraflores alto, Chimbote, Áncash de abril a mayo del 2024. se empleó una metodología de nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Este enfoque permitió obtener una comprensión profunda de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios farmacéuticos proporcionados. La muestra de estudio estuvo compuesta por 421 usuarios que fueron seleccionados siguiendo criterios de inclusión y exclusión establecidos previamente. Se administró un cuestionario estructurado compuesto por 15 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones clave, utilizando la escala de Likert como herramienta de medición. Los hallazgos revelaron que, en lo que respecta a la dimensión de fiabilidad, el 51.8% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción medio. Por otro lado, se observó un nivel de satisfacción bajo en la dimensión de capacidad de respuesta, mientras que un 43.5% reportó un nivel alto de satisfacción en cuanto a la seguridad percibida. Respecto a la dimensión de confiabilidad y empatía, se identificó un nivel medio de satisfacción en ambas áreas. Se concluye que los resultados de esta investigación señalan la existencia de un nivel de satisfacción general medio entre los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto en Chimbote, Áncash. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias efectivas para optimizar la calidad de los servicios farmacéuticos ofrecidos a la comunidad.

Palabras clave: Calidad de atención, Grado de Satisfacción del usuario, Servicio de Farmacia.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the degree of satisfaction of the users attended in the Pharmacy Service of the Miraflores Alto Health Center, Chimbote, Ancash from April to May 2024. A descriptive methodology was used, with a quantitative approach and a non-experimental design. This approach allowed us to gain a deep understanding of users' perceptions of the quality of pharmaceutical services provided. The study sample consisted of 421 users who were selected according to previously established inclusion and exclusion criteria. A structured questionnaire composed of 15 questions, distributed in 5 key dimensions, was administered, using the Likert scale as a measurement tool. The findings revealed that, when it comes to the reliability dimension, 51.8% of users expressed a medium level of satisfaction. On the other hand, a low level of satisfaction was observed in the dimension of responsiveness, while 43.5% reported a high level of satisfaction in terms of perceived safety. Regarding the dimension of reliability and empathy, a medium level of satisfaction was identified in both areas. It is concluded that the results of this research indicate the existence of an average level of general satisfaction among the users attended in the Pharmacy Service of the Miraflores Alto Health Center in Chimbote, Ancash. These findings provide a solid foundation for the identification of areas for improvement and the implementation of effective strategies to optimize the quality of pharmaceutical services offered to the community.

Key words: Quality of care, Degree of user satisfaction, Pharmacy service.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La salud se comprende como un estado óptimo de bienestar integral, a incluir no solo el aspecto físico, sino también el mental y el social. Más que la mera ausencia de enfermedades o dolencias, la salud se ve influenciada por una multiplicidad de factores. Es un derecho fundamental que incide directamente en el desarrollo tanto individual como colectivo, impactando en aspectos sociales, económicos y personales. De hecho, se considera un recurso esencial para la vida diaria, un medio para alcanzar metas y aspiraciones más amplias. Dentro del marco de la promoción de la salud, se concibe como un vehículo que capacita a las personas para llevar una existencia plena y productiva en todos los ámbitos: personal, social y económico.<sup>(1)</sup>

La salud no es simplemente la ausencia de enfermedad, sino el resultado de una interacción dinámica entre una miríada de factores. Desde las condiciones de nacimiento hasta las realidades del envejecimiento, desde el poder económico hasta las oportunidades de trabajo, todo esto influye en nuestra salud de maneras que a menudo pasan desapercibidas. Reconocer y abordar estos determinantes sociales es esencial para promover una salud verdaderamente equitativa y justa para todos.<sup>(2)</sup>

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) se erige como la máxima autoridad en todos los asuntos concernientes a la salud. En este contexto, la calidad se define como un estándar de excelencia que abarca un alto nivel de competencia profesional, el uso eficiente de los recursos disponibles, la minimización de riesgos para los pacientes y, en última instancia, un impacto significativo en la salud que se traduce en la satisfacción del paciente. En este sentido, las farmacias desempeñan un papel fundamental como parte integral de un complejo equipo sanitario. Su función radica en colaborar con los pacientes para que alcancen sus objetivos de salud finales, proporcionándoles acceso a medicamentos, orientación sobre su uso adecuado y apoyo continuo en su tratamiento.<sup>(3)</sup>

En la última década, el crecimiento en la demanda de servicios de salud a nivel global ha destacado la importancia crucial de la calidad en la provisión de atención médica a las comunidades. Esta importancia se refleja en la cantidad considerable de investigaciones realizadas para evaluar la calidad de los servicios sanitarios, centrándose especialmente en la satisfacción de los usuarios que utilizan dichos servicios.

En España, Pérez V. y sus col. llevaron a cabo una investigación sobre la satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español, con el objetivo de analizar las tendencias en los indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud desde 2005 hasta 2017. Para ello, realizaron un estudio ecológico de series temporales, examinando la tendencia a través de ocho indicadores de opinión y satisfacción utilizando el método de autoregresión de Prais-Winsten. Los resultados revelaron una tendencia estable en la percepción de los usuarios sobre el desempeño del sistema de salud, con una disminución en la opinión positiva sobre la mejora de la atención primaria, especialidades médicas y hospitalización. Este estudio concluye que hay una tendencia negativa en la opinión de los usuarios respecto al funcionamiento del sistema sanitario, atribuyendo esta tendencia a posibles causas como los recursos humanos, la financiación, los sistemas de gestión de calidad y las disparidades entre las comunidades autónomas.<sup>(4)</sup>

Durante la última década, el Ministerio de Salud en Perú ha desplegado diversos esfuerzos e iniciativas para evaluar la calidad mediante la valoración de la satisfacción de los usuarios externos. Sin embargo, frente a la creciente demanda de atención en los establecimientos de salud, se ha observado un aumento gradual de la insatisfacción entre los usuarios del sistema sanitario. Por esta razón, se reconoce la necesidad urgente de continuar investigando métodos alternativos que incorporen cuestionarios simples y de fácil aplicación, capaces de generar resultados significativos para la toma de decisiones. La implementación de mejoras correspondientes en la calidad de atención se vuelve crucial frente a esta situación.<sup>(5)</sup>

En el Perú, es evidente que la calidad de la atención proporcionada por los departamentos de salud pública es deficiente, una realidad que no puede pasarse por alto para las organizaciones que operan en el sector público de la salud. Este hecho representa un desafío crucial que demanda atención inmediata y soluciones efectivas. Entre los distintos indicadores de evaluación, el índice de satisfacción del usuario externo emerge como uno de los más relevantes y ampliamente utilizados. Este indicador refleja la evaluación subjetiva que los usuarios hacen sobre el valor del servicio recibido, ofreciendo una perspectiva valiosa sobre la percepción y la experiencia de los pacientes en relación con la atención médica brindada. Es importante destacar que la satisfacción del usuario externo no solo es un reflejo de la calidad técnica de los servicios de salud, sino también de la calidad humana y la accesibilidad de los mismos.

En una investigación realizada por Limay Z. en el Hospital La Caleta de Chimbote en el año 2018, titulada "Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia", se buscó evaluar la calidad de la atención ofrecida por los obstetras durante el parto y el puerperio, y cómo esta se relacionaba con la satisfacción de las usuarias del servicio. Los hallazgos revelaron que el 50% de la atención general fue calificada como deficiente, mientras que un 44,1% de las usuarias reportaron una satisfacción moderada. La investigación concluyó que una mayoría significativa de las usuarias consideraron la atención de los obstetras como deficiente y manifestaron estar medianamente satisfechas con el servicio recibido.<sup>(6)</sup>

En el distrito de Villa El Salvador, Camarena P. realizó en 2019 un estudio titulado "Satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres", el cual reveló preocupantes niveles de insatisfacción entre los pacientes en diversos aspectos del servicio de farmacia. La investigación mostró que la gran mayoría de los pacientes estaban descontentos con varios elementos clave del servicio. Específicamente, el 97,4% de los pacientes no estaban satisfechos con la fiabilidad del servicio, y un 97,5% expresó inquietudes respecto a la seguridad. Además, el 98,8% de los encuestados indicaron insatisfacción con la empatía del personal farmacéutico, y un 98,5% manifestó descontento con los aspectos tangibles del servicio.<sup>(7,8)</sup>

Según un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en algunos países de altos ingresos, la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia es alta, con más del 80% de los encuestados reportando estar satisfechos con la calidad de la atención y la disponibilidad de medicamentos. Además, un análisis de datos de encuestas a nivel mundial sobre la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia reveló que los principales factores que influyen en la satisfacción incluyen la disponibilidad de medicamentos, la calidad de la atención del personal farmacéutico y la accesibilidad a los servicios.<sup>(9)</sup>

La satisfacción del paciente es crucial para mejorar los resultados del tratamiento, ya que aumenta la adherencia a las instrucciones médicas. Recopilar datos sobre la satisfacción de los pacientes y sus acompañantes es fundamental para identificar quejas y mejorar constantemente la atención. Estas percepciones influyen en la elección de servicios en futuras consultas, lo que puede impactar en la viabilidad financiera de la organización.<sup>(10,11)</sup>

Este estudio se fundamenta en la premisa de que la satisfacción del usuario es indicativa de la calidad del servicio, especialmente en el ámbito farmacéutico, donde puede influir directamente en los resultados de salud del paciente. Al identificar áreas de mejora en la satisfacción del usuario, esta investigación tiene el potencial de mejorar la calidad del servicio farmacéutico en los hospitales. Esta mejora, a su vez, puede impactar positivamente en los resultados de salud de los pacientes, generando un ciclo de retroalimentación positiva que beneficia tanto a los usuarios como al sistema de atención médica en su conjunto.

El presente estudio busca evaluar ¿Cuál es grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de salud Miraflores alto, Chimbote, Áncash de abril a mayo del 2024?

La presente investigación nace de la necesidad de comprender y mejorar la calidad del servicio farmacéutico en el Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote, Áncash. La satisfacción del usuario en este ámbito es un indicador clave de la efectividad y relevancia de los servicios de salud, particularmente en relación con el acceso a medicamentos y la calidad de la atención recibida. El servicio de farmacia es fundamental en la cadena de atención médica, encargado de proporcionar medicamentos de manera oportuna y de brindar información adecuada sobre su uso y posibles efectos secundarios. Es esencial evaluar si este servicio cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios, identificando áreas de mejora que puedan optimizar la experiencia del paciente y, en última instancia, mejorar los resultados de salud.

Esta investigación se justifica por varias razones. Primero, estudiar el grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia permitirá identificar aspectos específicos que influyen en la percepción de la calidad del servicio, como el tiempo de espera, la disponibilidad de medicamentos y la atención recibida del personal farmacéutico. Además, este estudio contribuirá a llenar un vacío en la literatura científica local, ya que hay pocos estudios que aborden este tema en el contexto del Centro de Salud Miraflores Alto. Los resultados de esta investigación podrán ser utilizados por responsables de políticas de salud y profesionales del sector para implementar mejoras concretas en el servicio farmacéutico, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y mejorar la calidad de la atención médica brindada en el centro de salud. Finalmente, esta investigación tiene el potencial de generar conocimientos prácticos y aplicables en otros centros de salud

de la región y del país. Los resultados obtenidos podrán servir como referencia para la implementación de estrategias y políticas destinadas a mejorar la calidad del servicio farmacéutico en diversos contextos de atención primaria de salud.

Se plantea los siguientes objetivos:

#### Objetivo general

- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote, Áncash, durante el periodo de abril a mayo de 2024.

#### Objetivos específicos

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

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Majid M, et al.<sup>(12)</sup>, En 2018 llevaron a cabo una investigación en Pakistán titulada "Satisfacción del paciente con los servicios de las farmacias comunitarias". Este estudio, realizado entre octubre de 2016 y junio de 2017, adoptó un diseño transversal. Utilizaron un cuestionario piloto previamente validado para recopilar datos de 1088 pacientes atendidos en 544 farmacias comunitarias. La recopilación de datos se basó en la escala Likert. Los resultados revelaron una baja satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia, con una tasa de respuesta del 80% por parte de las farmacias comunitarias y del 68,1% por parte de los compradores. En conclusión, el estudio evidenció un nivel insatisfactorio de satisfacción de los pacientes en relación con los servicios ofrecidos por las farmacias comunitarias en Pakistán.

Alotaibi N, et al.<sup>(13)</sup>, En el año 2021, en el Reino de Arabia Saudita, se llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los pacientes que utilizan los servicios de farmacia en las clínicas ambulatorias. Este estudio adoptó un diseño transversal hospitalario e incluyó la participación de 746 pacientes que visitaron las farmacias ambulatorias de varios hospitales públicos desde el 1 de enero hasta el 15 de febrero de 2020. Para evaluar la satisfacción, se utilizó una escala Likert de 5 ítems, donde la puntuación máxima era de 5 para cada ítem. Los resultados del estudio indicaron que la satisfacción con los servicios de farmacia obtuvo una puntuación media más baja ( $3,91 \pm 0,77$ ) en comparación con las instalaciones de farmacia (puntuación media:  $4,03 \pm 0,66$ ). En conclusión, se observó que el nivel de satisfacción de los pacientes que acudían a las farmacias ambulatorias era bajo y variaba entre diferentes grupos sociodemográficos.

Larasanty L, et al.<sup>(14)</sup>. En el año 2019 se llevó a cabo un estudio con el propósito de determinar las expectativas y percepciones de los pacientes sobre los servicios de atención farmacéutica, con el fin de medir el nivel de satisfacción del paciente proporcionado por el sistema de cobertura de salud (IHC) de Indonesia. La metodología empleada fue de tipo observacional, donde la satisfacción del paciente se calculó en función de la brecha entre sus expectativas y percepciones. Los resultados obtenidos de esta investigación mostraron un nivel bajo de satisfacción del paciente en general. Como conclusión, se determinó que existe

un nivel insatisfactorio de satisfacción del paciente con los servicios de atención farmacéutica proporcionados por el sistema de cobertura de salud en Indonesia. Antecedentes nacionales

Bustamante J.<sup>(15)</sup> En el año 2020, realizó una investigación para evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a la atención en la farmacia privada de la Clínica San Miguel Arcángel, en el distrito de San Juan de Lurigancho, durante julio. La metodología fue descriptiva, no experimental y observacional, con un diseño transversal y una muestra de 200 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL para recopilar datos sobre la satisfacción del usuario. Los resultados indican que, en términos de empatía, el 81,0% de los pacientes se mostraron satisfechos, mientras que el 70,8% manifestó satisfacción en cuanto a seguridad. Respecto a fiabilidad y confiabilidad, el 77,4% y el 75,8% de los usuarios, respectivamente, estuvieron satisfechos. Finalmente, en capacidad de respuesta, el 72,8% expresó satisfacción. En resumen, el estudio reveló que el 75,6% de los pacientes están satisfechos con el servicio de farmacia de la Clínica San Miguel Arcángel. Se destacó que la dimensión de empatía obtuvo el mayor nivel de satisfacción, con un 81,0%, indicando una actitud positiva percibida del químico farmacéutico hacia el paciente.

Camarena P,<sup>(16)</sup> En 2019, realizó un estudio para evaluar la satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, ubicado en Villa el Salvador. La metodología fue observacional, transversal, descriptiva y no experimental, con una muestra de 100 pacientes. Los resultados indicaron que, en fiabilidad, el 97,4% de los pacientes estaban insatisfechos, mientras que en capacidad de respuesta fue el 98,3%. En cuanto a seguridad percibida, el 97,5% expresó insatisfacción, y en empatía del personal de la farmacia, el 98,8% estaban insatisfechos. Respecto a la tangibilidad de los servicios, el 98,5% manifestó insatisfacción. En resumen, el 98,1% de los pacientes están insatisfechos con el servicio de farmacia en el centro de salud San Martín de Porres. Se destaca que la empatía fue la dimensión con mayor grado de insatisfacción, con un 98,8% de los pacientes expresándola.

Ruíz c y Santana E,<sup>(17)</sup> En 2019, realizaron un estudio para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Farmacia del Policlínico PNP Enrique Torres Gonzales. La metodología utilizada fue básica, descriptiva, bivariada y prospectiva. La muestra consistió en 450 usuarios de ambos géneros y mayores

de edad. Los resultados revelaron que la limpieza de la farmacia fue el aspecto mejor evaluado, con un 43.1% de aprobación, seguido por los errores de dispensación (41.5%), la atención prioritaria (35.8%), y el trato no discriminatorio (46.4%). En conclusión, se evaluó la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad del servicio utilizando el estadístico Anova para un factor, con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ , resultando en un valor de 0.164. Esto indica que, en general, no hay una diferencia significativa en la satisfacción del usuario externo con respecto a la calidad del servicio evaluado.

Mendieta L.<sup>(18)</sup> En el año 2020, llevó a cabo un estudio titulado "Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones", ubicado en el distrito El Porvenir, durante el mes de junio. La metodología utilizada fue descriptiva simple, prospectiva, de diseño observacional y de corte transversal. La población considerada fue de 540 usuarios, y la muestra de estudio incluyó a 70 usuarios seleccionados aleatoriamente según criterios de inclusión y exclusión. Los resultados obtenidos mostraron un alto nivel de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas. En la dimensión de fiabilidad, seguridad y empatía, se observó un 100% de satisfacción alta, mientras que en las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad se registraron porcentajes de satisfacción alta del 96% y 99% respectivamente. En conclusión, se determinó que el servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones cumple con las necesidades totales del usuario externo, ofreciendo un nivel alto de satisfacción en la atención brindada.

Febres R y Mercado M.<sup>(19)</sup>, En el año 2020 se llevó a cabo una investigación con el propósito de evaluar la satisfacción de los usuarios de consulta externa de medicina interna en el hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en Huancayo, durante el período de julio a noviembre de 2016. El estudio se basó en un enfoque observacional, descriptivo y de corte transversal, y contó con una muestra de 292 pacientes. Para medir la calidad del servicio de salud en función de la satisfacción del usuario, se utilizó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Los resultados mostraron que los porcentajes de satisfacción variaron principalmente en las dimensiones de seguridad y empatía, con un 86,8% y un 80,3% respectivamente. La dimensión de aspectos tangibles obtuvo el mayor nivel de insatisfacción, con un 57,1% de usuarios manifestando insatisfacción, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud, con un 55,5% de insatisfacción. En conclusión, se sugiere que el sistema de salud implemente estrategias de

mejora en los servicios de atención para garantizar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

### **2.1.2 Antecedentes Locales o regionales**

Cadillo B y López A, <sup>(20)</sup>. En el año 2022, se llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los usuarios de 20 a 74 años que fueron atendidos en la farmacia del Hospital de Apoyo de Recuay, ubicado en Ancash, durante los meses de agosto a septiembre de 2022. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo y adoptó un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 200 usuarios de entre 20 y 74 años. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 61% de los usuarios percibieron un nivel bueno en fiabilidad, el 36% reportó un nivel bueno en capacidad de respuesta, el 67% manifestó un nivel bueno en tangibilidad, el 48% experimentó un nivel bueno en seguridad, el 69% indicó un nivel bueno en empatía, el 45% se mostró muy satisfecho con la dimensión humana, el 46% expresó una alta satisfacción con la dimensión técnica-científica, y el 50% manifestó una alta satisfacción con el entorno. En conclusión, los investigadores determinaron que la satisfacción de los usuarios que recibieron atención en el servicio de farmacia de un hospital público en Chimbote es significativa.

Espinoza, L. <sup>(21)</sup> En 2021, se llevó a cabo una investigación con el propósito de examinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha, ubicado en la provincia de Recuay, Ancash. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y de nivel correlacional, con un diseño transversal. La población objetivo estuvo compuesta por 360 usuarios, de los cuales se seleccionaron 186 pacientes mediante un muestreo probabilístico. Los resultados revelaron un valor de significación asintótica bilateral de  $p=0.000$ , el cual es menor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha=0.05$ ). Esto indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación, confirmando así la existencia de una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. En conclusión, se determinó que la calidad de atención está estrechamente relacionada con la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha.

Zarate C, <sup>(22)</sup>. En 2022, realizó un estudio llamado "Calidad de Atención y Satisfacción de los Pacientes que Acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote". La

metodología utilizada fue cuantitativa, con un enfoque básico y un diseño descriptivo correlacional y transversal. Se entrevistó a 200 usuarios del servicio de farmacia de un hospital público en Chimbote entre los meses de abril y junio de 2022. Los resultados revelaron relaciones significativas en varias dimensiones evaluadas, como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además, se encontró una relación verdaderamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Se determinó que la mayoría de los pacientes que visitan la farmacia del hospital público de Chimbote muestran un nivel de satisfacción regularmente satisfactorio.

Rodas K, <sup>(23)</sup>. En 2021, en Chimbote, realizó una investigación para examinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto. Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional y transversal, entrevistando a 101 usuarios del servicio de farmacia. Los resultados revelaron que la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Miraflores Alto es mayormente alta, con un 67.3%, y media en un 29.7%. Además, el 55.4% expresó una alta satisfacción con el servicio recibido. Se concluyó que a medida que aumenta la calidad de atención proporcionada, también lo hace la satisfacción del usuario.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Usuario**

Un usuario, en el contexto de nuestro estudio, se define como cualquier individuo que busca o requiere servicios de salud. Específicamente, se trata de aquel paciente que se dirige a un centro de atención médica con la intención de tratar una dolencia mediante la atención médica, análisis de laboratorio y/o medicamentos. A lo largo de este proceso, el usuario forma expectativas que comienzan desde el momento en que ingresa al establecimiento de salud, y su nivel de satisfacción será el resultado de la respuesta que reciba a esas expectativas. Es crucial comprender que el usuario de servicios de salud no solo busca aliviar su malestar físico, sino que también espera recibir un trato amable y respetuoso, una atención oportuna y efectiva, así como acceso a información clara y precisa sobre su salud y tratamiento. Por lo tanto, su satisfacción no solo está relacionada con la eficacia del tratamiento médico, sino también con la calidad de la atención integral que recibe durante su visita al centro de salud. En este sentido, la satisfacción del usuario se convierte en un

indicador clave de la calidad de los servicios de salud y puede influir significativamente en su percepción general del sistema de atención médica. <sup>(21)</sup>

Los centros de salud representan espacios vitales que proporcionan una amplia gama de servicios destinados a atender las diversas necesidades de las personas. Entre estos servicios, se destacan la atención en salud familiar y comunitaria, asesoramiento en nutrición familiar, consultas médicas, dispensación de medicamentos a través del servicio de farmacia, realización de pruebas rápidas, así como la toma de muestras para análisis clínicos, entre otros.

La variedad de servicios ofrecidos por los centros de salud puede variar según las diferentes categorías o niveles de atención. Estas categorías pueden abarcar desde centros de atención primaria hasta establecimientos de mayor complejidad, como hospitales regionales o nacionales. En todos los casos, el objetivo primordial es brindar una atención integral y de calidad que responda a las necesidades de salud de la población atendida. Cada uno de estos servicios desempeña un papel crucial en el cuidado y la prevención de enfermedades, así como en la promoción del bienestar general de los individuos y las comunidades. La disponibilidad de una amplia gama de servicios en los centros de salud contribuye significativamente a garantizar el acceso equitativo a la atención médica y a mejorar la calidad de vida de la población. <sup>(22)</sup>

Las categorías de atención en los centros de salud están diseñadas para adaptarse a las necesidades específicas de la población, desde aquellos que ofrecen atención primaria sin la presencia de médicos cirujanos (Categoría I-1, como puestos de salud o postas), hasta aquellos que cuentan con una amplia gama de profesionales de la salud, incluidos médicos cirujanos con o sin especialización (Categoría I-2, como puestos de salud y consultorios médicos). Otras categorías incluyen instalaciones más especializadas como los centros de salud (Categoría I-3) y los centros médicos con capacidad de internamiento (Categoría I-4). El objetivo principal de estas categorías es salvaguardar la salud del paciente al proporcionar una atención adecuada y oportuna. La historia de la farmacia se remonta a los albores de la humanidad. En tiempos antiguos, las personas carecían de conocimientos médicos avanzados y a menudo recurrían a prácticas rudimentarias, como el enterramiento de los enfermos o heridos, debido a la falta de comprensión sobre enfermedades y lesiones. Sin embargo, a medida que la investigación y la experiencia avanzaban, la humanidad empezó

a adquirir conocimientos sobre el uso de plantas medicinales para tratar diversas dolencias.  
(23,24)

Se cree que hace aproximadamente 4,000 años en Mesopotamia se comenzaron a utilizar medicamentos, siendo los primeros testimonios conocidos sobre el uso de fármacos. En aquel entonces, para determinar los efectos secundarios de estos medicamentos, a menudo se realizaban pruebas con esclavos u otras personas. Este proceso refleja la evolución de la farmacia desde sus humildes comienzos hasta convertirse en una ciencia y una práctica médica fundamentales para la salud humana. (23,24)

### **Atención farmacéutica**

La atención farmacéutica es una práctica integral y centrada en el paciente, cuyo objetivo es optimizar el uso de los medicamentos y mejorar los resultados en la salud de los pacientes. Este concepto va más allá de la simple dispensación de medicamentos, abarcando una serie de servicios profesionales prestados por los farmacéuticos que incluyen la educación, el asesoramiento, la monitorización de tratamientos y la prevención de enfermedades. Uno de los aspectos centrales de la atención farmacéutica es el seguimiento farmacoterapéutico, que implica la evaluación continua y sistemática del tratamiento del paciente para asegurar su efectividad y seguridad. Los farmacéuticos colaboran con otros profesionales de la salud para identificar, prevenir y resolver problemas relacionados con los medicamentos (PRM), ajustando los tratamientos según sea necesario para mejorar la salud del paciente. (25)

En este nuevo paradigma, el farmacéutico no solo actúa como un proveedor de productos, sino que se convierte en un socio de confianza del usuario, brindando apoyo, educación y orientación personalizada para garantizar un uso adecuado de los medicamentos y una gestión efectiva de las condiciones de salud. Esta relación va más allá de la simple transacción comercial, transformándose en una colaboración activa en la que el farmacéutico y el usuario trabajan juntos para alcanzar metas de salud específicas y mejorar la calidad de vida. En resumen, la atención farmacéutica representa un enfoque holístico e integrador que empodera al usuario y promueve una atención de salud centrada en la persona. (25)

La personalización del servicio es un aspecto crucial en la atención farmacéutica, ya que reconoce la individualidad de cada usuario, considerando sus condiciones de salud específicas, historial médico y preferencias personales. En su rol como facilitador de la

atención, el farmacéutico adapta su enfoque para proporcionar información precisa y relevante, garantizando que el usuario comprenda completamente su tratamiento, sus posibles efectos secundarios y la importancia de seguirlo adecuadamente. Esta atención personalizada no se limita a la fase inicial del tratamiento, sino que se extiende a lo largo de todo el proceso terapéutico.

La educación y el asesoramiento son también componentes esenciales de la atención farmacéutica. Los farmacéuticos proporcionan a los pacientes información detallada sobre el uso adecuado de los medicamentos, incluyendo la dosificación correcta, los posibles efectos secundarios y las interacciones con otros medicamentos o alimentos. Además, educan a los pacientes sobre la importancia de la adherencia al tratamiento y las medidas para prevenir enfermedades y promover una vida saludable. Otro aspecto importante de la atención farmacéutica es la personalización del tratamiento. Los farmacéuticos trabajan estrechamente con los pacientes para entender sus necesidades específicas y circunstancias personales, adaptando los regímenes de tratamiento para maximizar la efectividad y minimizar los riesgos. Esto puede incluir la preparación de medicamentos personalizados, el ajuste de dosis y la selección de formas farmacéuticas que mejor se adapten a las preferencias y capacidades del paciente. <sup>(25)</sup>

La educación del usuario se presenta como un elemento fundamental en la atención farmacéutica, abarcando desde la adecuada administración de medicamentos hasta la promoción de estilos de vida saludables. En este contexto, el farmacéutico se posiciona como una fuente invaluable de conocimiento para el usuario. Este enfoque educativo no solo proporciona información al usuario, sino que también lo capacita, brindándole las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas sobre su salud y participar activamente en su proceso de cuidado. La incorporación de la tecnología en la atención farmacéutica ha transformado la forma en que se presta este servicio. Desde sistemas de recordatorios de medicamentos hasta plataformas de consulta en línea, la tecnología ha facilitado un seguimiento más preciso y una comunicación más efectiva entre el farmacéutico y el usuario. Esta integración tecnológica no solo mejora la atención farmacéutica, sino que también fortalece la relación entre ambas partes, permitiendo una interacción más personalizada y accesible. <sup>(25)</sup>

La atención farmacéutica en el entorno de un centro de salud es un componente esencial del sistema de atención primaria. Los farmacéuticos en estos entornos desempeñan roles multifacéticos que van más allá de la simple dispensación de medicamentos, abarcando desde la educación del paciente hasta la gestión integral de tratamientos farmacológicos. Este enfoque integral y centrado en el paciente optimiza el uso de medicamentos y mejora los resultados de salud, fortaleciendo la calidad de la atención médica. El farmacéutico no solo proporciona orientación sobre el uso adecuado de medicamentos, sino que también ofrece consejos y apoyo para fomentar hábitos de vida saludables y prevenir enfermedades.

(26)

En el entorno del centro de salud, la personalización de la atención farmacéutica se destaca como un aspecto crucial. La diversidad de perfiles de salud, las distintas condiciones socioeconómicas y las variadas culturas presentes en la comunidad requieren un enfoque flexible y adaptable. En este contexto, el farmacéutico, como miembro integral del equipo de atención primaria, se involucra activamente en la identificación y respuesta a las necesidades específicas de cada individuo. El farmacéutico desempeña un papel esencial al comprender las características únicas de cada paciente y ajustar su atención en consecuencia. Esto implica no solo tener en cuenta los aspectos médicos, sino también comprender el entorno social, económico y cultural en el que vive cada persona. Al personalizar la atención, el farmacéutico puede ofrecer recomendaciones y servicios adaptados a las circunstancias individuales de cada usuario, lo que contribuye de manera significativa a la eficacia y relevancia de la intervención farmacéutica en la mejora de la salud de la comunidad. <sup>(26)</sup>

En el contexto del centro de salud, la atención farmacéutica trasciende la simple dispensación de medicamentos. Aborda una amplia gama de actividades que van desde la educación del paciente sobre el uso correcto de los fármacos hasta la promoción de estilos de vida saludables y la implicación activa del paciente en su propia salud. A través de esta atención centrada en el paciente, el farmacéutico se erige como un recurso educativo fundamental para la comunidad, impulsando la autonomía y la capacidad de tomar decisiones informadas en materia de salud. Este enfoque holístico permite al farmacéutico no solo brindar información sobre la terapia medicamentosa, sino también ofrecer orientación sobre la prevención de enfermedades, el manejo de condiciones crónicas y la promoción del bienestar general. Al capacitar a los pacientes para que comprendan mejor su salud y tratamiento, se fortalece la relación entre el farmacéutico y la comunidad,

fomentando una colaboración activa y una mayor satisfacción con los servicios de atención médica. <sup>(25)</sup>

La atención farmacéutica representa un servicio integral dedicado a gestionar el tratamiento farmacológico con el objetivo de mejorar la calidad de vida del paciente. Este proceso implica la colaboración entre el farmacéutico, el paciente y otros profesionales de la salud para diseñar, implementar y monitorear un plan terapéutico adaptado a las necesidades específicas del paciente. Es un componente esencial de la atención médica y debe integrarse de manera coherente con otros aspectos del cuidado de la salud. El farmacéutico asume la responsabilidad directa ante el paciente en lo que respecta a la calidad de la atención farmacéutica proporcionada, con el objetivo principal de beneficiar al paciente. En esta relación, se establece un intercambio mutuamente beneficioso en el que el paciente confía en la competencia y compromiso del proveedor, mientras que el proveedor se compromete a proporcionar cuidados de alta calidad y asume la responsabilidad de los resultados terapéuticos. <sup>(25)</sup>

### **Servicio de farmacia**

Durante muchos años, el Servicio de Farmacia ha sido fundamental en la provisión de medicamentos a los pacientes. Este servicio, dirigido por un Químico Farmacéutico, se encarga de dispensar una amplia variedad de medicamentos y dispositivos médicos. Es crucial que estos medicamentos se conserven adecuadamente para evitar cualquier alteración en sus principios activos. La farmacia no solo se limita a proporcionar los medicamentos, sino que también desempeña un papel crucial en garantizar que los pacientes reciban la atención y los productos necesarios para su bienestar. Por lo tanto, mantener un adecuado control de calidad y asegurar la disponibilidad de los medicamentos es fundamental para el funcionamiento efectivo del Servicio de Farmacia. <sup>(26)</sup>

El servicio de farmacia va más allá de su función tradicional de dispensar medicamentos y se convierte en un componente fundamental en la cadena de atención médica. En el cruce entre la ciencia farmacéutica y el cuidado del paciente, este servicio surge como un facilitador esencial para mejorar los tratamientos y promover la salud. Su principal objetivo es garantizar un acceso seguro y oportuno a los medicamentos, asegurando la continuidad de los tratamientos médicos. Este acceso no se limita a la simple entrega de medicamentos; implica una responsabilidad compartida entre los profesionales farmacéuticos y los usuarios.

Ambos deben colaborar para garantizar un uso adecuado de los medicamentos y una comprensión completa de la terapia prescrita. De esta manera, el servicio de farmacia no solo proporciona los medicamentos necesarios, sino que también educa y capacita a los pacientes para que participen activamente en su propio cuidado de salud. <sup>(26)</sup>

La calidad de servicio en la farmacia es un aspecto crucial que influye directamente en la satisfacción del paciente y en los resultados de salud. Un servicio de alta calidad en la farmacia abarca una variedad de factores, desde la competencia y profesionalismo del personal farmacéutico hasta la accesibilidad y disponibilidad de los medicamentos, así como la experiencia global del paciente al interactuar con el sistema de salud. Este texto explora en profundidad los diferentes elementos que conforman la calidad del servicio en la farmacia y cómo cada uno contribuye al bienestar de los pacientes. El primer y más importante factor en la calidad del servicio en una farmacia es la competencia y el profesionalismo del personal farmacéutico. Los farmacéuticos deben tener una sólida formación académica y mantenerse actualizados con los últimos avances en farmacología, terapéutica y atención al paciente. La educación continua y la formación en el lugar de trabajo son esenciales para garantizar que el personal farmacéutico pueda proporcionar asesoramiento experto y gestionar la terapia farmacológica de manera efectiva. <sup>(26)</sup>

La promoción de la seguridad del paciente es una prioridad fundamental en el servicio de farmacia, y los profesionales farmacéuticos desempeñan un papel central en este compromiso. Desde la verificación de posibles interacciones medicamentosas hasta la prevención de errores de medicación, su labor es esencial para garantizar tratamientos seguros y efectivos. La detección precoz de cualquier problema relacionado con los medicamentos no solo contribuye a la seguridad del paciente, sino que también mejora la eficacia de los tratamientos. La incorporación de tecnología en el servicio de farmacia ha representado un avance significativo en este sentido. La implementación de sistemas de gestión de información, la automatización de procesos en la dispensación de medicamentos y la disponibilidad de servicios en línea han mejorado notablemente la eficiencia operativa y la calidad del servicio. Estas herramientas permiten una supervisión más precisa de los tratamientos y una comunicación más fluida y directa con los usuarios, lo que se traduce en una atención más personalizada y en una mayor capacidad para responder a las necesidades de cada paciente. <sup>(26)</sup>

El servicio de farmacia desempeña un papel fundamental en los centros de salud, abarcando una amplia gama de funciones que trascienden la simple dispensación de medicamentos. Más allá de suministrar los tratamientos necesarios, este servicio se involucra activamente en la promoción de la salud y en la prevención de enfermedades dentro de la comunidad. Adoptar un enfoque centrado en el usuario es esencial para asegurar que las necesidades individuales de cada paciente sean atendidas de manera efectiva. Al priorizar la atención farmacéutica centrada en el usuario, el servicio de farmacia se convierte en un pilar indispensable para el desarrollo de comunidades más saludables y resilientes. Este enfoque integral implica no solo la provisión de medicamentos, sino también la entrega de información y educación sobre su uso adecuado, así como la promoción de hábitos de vida saludables. Además, el servicio de farmacia puede jugar un papel crucial en la detección temprana de problemas de salud, lo que permite intervenir a tiempo y referir a los pacientes a otros profesionales de la salud cuando sea necesario. La intervención temprana puede ser determinante para evitar el progreso de enfermedades y mejorar la calidad de vida de los pacientes. El compromiso del servicio de farmacia con la educación sanitaria incluye la realización de talleres y charlas informativas, proporcionando materiales educativos y asesoramiento personalizado. Estos esfuerzos están dirigidos a empoderar a los pacientes con el conocimiento necesario para tomar decisiones informadas sobre su salud.

Asimismo, el servicio de farmacia colabora estrechamente con otros profesionales del centro de salud, creando un entorno de trabajo multidisciplinario que favorece una atención integral y coordinada. Esta colaboración garantiza que los pacientes reciban un tratamiento holístico, abordando tanto sus necesidades médicas como sus circunstancias personales.

En resumen, el servicio de farmacia en el centro de salud va más allá de la simple dispensación de medicamentos; también desempeña un papel significativo en la promoción de la salud y el bienestar general de la comunidad. Al adoptar un enfoque centrado en el usuario y colaborar estrechamente con otros profesionales de la salud, este servicio se convierte en un pilar fundamental en la construcción de comunidades más saludables y resilientes. <sup>(26)</sup>

### **Calidad de servicio**

La importancia de brindar un servicio de alta calidad se ha convertido en un estándar fundamental en diversos sectores, incluida la industria de la salud, donde la atención al

cliente es primordial. Más allá de la eficacia de los tratamientos, la calidad del servicio abarca aspectos como la satisfacción del paciente, la accesibilidad a los servicios, la empatía del personal médico y la experiencia general durante la interacción con los servicios de salud. En el ámbito de la farmacia, la calidad del servicio juega un papel crucial en cómo los usuarios perciben la atención recibida, lo que a su vez influye directamente en la efectividad de los tratamientos y la continuidad del cuidado. <sup>(27)</sup>

La calidad del servicio en una farmacia va más allá de simplemente dispensar medicamentos; se trata de brindar una experiencia integral desde el momento en que el cliente busca ayuda farmacéutica hasta que finaliza su interacción en el establecimiento. Aspectos como una comunicación efectiva, cortesía y la disponibilidad de información clara son fundamentales para crear una experiencia satisfactoria. En este contexto, la calidad del servicio no solo aumenta la confianza del cliente, sino que también promueve la adherencia al tratamiento y fortalece la relación entre el personal de la farmacia y los usuarios. <sup>(27)</sup>

Asegurar que los servicios de salud sean accesibles es crucial para la calidad del servicio. La rapidez en la entrega de medicamentos, la eficacia en la atención y la disponibilidad de información relevante son elementos que influyen en la experiencia del usuario. En este contexto, la calidad del servicio está estrechamente ligada a la equidad en la atención médica, garantizando que todas las personas puedan acceder a servicios farmacéuticos de calidad, sin importar su ubicación o situación económica. <sup>(27)</sup>

La excelencia en el servicio farmacéutico se basa en comprender y considerar las necesidades y preocupaciones de los usuarios. La capacidad para conectar emocionalmente con ellos, ofrecer un respaldo comprensivo y abordar sus inquietudes de manera efectiva mejora considerablemente su experiencia. En este sentido, la calidad del servicio está estrechamente ligada a la humanización de la atención médica, donde cada usuario es reconocido como un individuo con necesidades y circunstancias únicas. Se busca proporcionar servicios que se ajusten a sus expectativas y requerimientos de manera empática y personalizada. <sup>(28)</sup>

La mejora continua se erige como un principio fundamental en la gestión de la calidad del servicio farmacéutico. Su consecución no solo es deseable, sino también esencial para garantizar estándares óptimos en la atención al paciente. En este sentido, la utilización de herramientas como la retroalimentación de los usuarios, el seguimiento de procesos y la

implementación de prácticas basadas en evidencia se erigen como pilares indispensables. La retroalimentación de los usuarios, al proporcionar información directa sobre su experiencia y satisfacción, permite identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Al escuchar activamente a los pacientes, el servicio farmacéutico puede ajustar sus procesos y procedimientos para satisfacer de manera más efectiva sus necesidades y expectativas cambiantes. El seguimiento de procesos es otro componente crucial en la búsqueda de la mejora continua. Mediante la monitorización constante de las operaciones y la evaluación de su eficiencia y eficacia, el servicio farmacéutico puede identificar posibles puntos de fallo o áreas donde se pueden implementar mejoras. Este enfoque proactivo permite corregir problemas antes de que afecten la calidad del servicio. <sup>(28)</sup>

La calidad del servicio desempeña un papel crucial en la competitividad tanto de empresas públicas como privadas. En un entorno empresarial competitivo, es vital que las empresas elaboren planes y estrategias para mejorar la calidad de sus servicios o productos con el fin de destacar y mantenerse en el mercado. Para lograrlo, es esencial que estos servicios satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto implica que los servicios deben contar con características que los usuarios demandan y valoran.

Ciertamente, hay una amplia variedad de servicios, cada uno con sus propias peculiaridades y características únicas. Estos pueden dividirse en servicios tangibles, como la entrega de productos físicos, y servicios intangibles, como la atención al cliente o el asesoramiento profesional. Además, los servicios pueden clasificarse según su naturaleza, como servicios de transporte, financieros, de salud, entre otros. Cada tipo de servicio presenta desafíos y oportunidades específicas en términos de calidad y satisfacción del usuario. La calidad del servicio es un factor clave en la competitividad de las empresas, ya sean públicas o privadas. Para mantenerse en un mercado competitivo, las empresas desarrollan planes y estrategias destinados a mejorar la calidad de sus servicios o productos. Para ello, es crucial que estos servicios satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios, cumpliendo así con las características que estos demandan.

Se distinguen varios tipos de servicios en función de su naturaleza y su relación con las necesidades del usuario:

Servicio principal de prestación: Este tipo de servicio constituye la esencia de la solución a la necesidad del usuario. Es el servicio principal ofrecido por una empresa para satisfacer la demanda o resolver un problema específico del cliente.

Servicio de prestaciones accesorias: Considerado como secundario, este tipo de servicio complementa al servicio principal y suele ir acompañado de este. Proporciona elementos adicionales o complementarios que pueden mejorar la experiencia del usuario.

Servicio de posventa: Se refiere a las prestaciones que se brindan después de que se ha realizado la venta o se ha entregado el servicio principal. Incluye actividades como reparaciones, reclamaciones de los clientes y mantenimiento de los servicios para garantizar la satisfacción del usuario incluso después de la transacción inicial.

Servicio de bien económico: En este caso, el proveedor responde a las necesidades del usuario independientemente de la situación o problema específico. Se proporciona un producto o servicio que puede ser útil para una amplia gama de usuarios, sin estar necesariamente vinculado a una demanda específica.

Servicio de recepción de pedidos de las empresas: Este servicio se centra en la recepción y gestión de pedidos realizados por otras empresas. Implica procesos logísticos y administrativos para garantizar que los pedidos sean recibidos y procesados de manera eficiente.

Servicio de reclamos: Aquí los usuarios tienen la oportunidad de expresar su opinión o queja con respecto a la atención recibida. Este servicio es importante para la empresa ya que proporciona retroalimentación directa sobre la calidad de su servicio y permite abordar cualquier problema o inconveniente que pueda surgir.

La gestión efectiva de los diversos tipos de servicios desempeña un papel fundamental en la satisfacción del cliente y en la percepción global de la calidad del servicio proporcionado por una empresa. Cada uno de estos servicios, ya sea el principal de prestación, los accesorios, los de posventa, los relacionados con bienes económicos, la recepción de pedidos de otras empresas o la gestión de reclamos, contribuye de manera única a la experiencia del usuario y al éxito general de la empresa. Al gestionar adecuadamente cada tipo de servicio, una empresa puede asegurarse de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente en todas las etapas de su interacción. Desde la entrega del servicio principal hasta la resolución

de problemas posteriores a la venta, cada punto de contacto con el cliente presenta una oportunidad para generar confianza, fidelidad y satisfacción.

Además, una gestión eficiente de los servicios permite a la empresa mantener su competitividad en el mercado. Al ofrecer una experiencia positiva y satisfactoria para el usuario, la empresa puede diferenciarse de la competencia y crear una ventaja competitiva duradera. La calidad del servicio se convierte, por tanto, en un elemento fundamental para atraer y retener clientes en un entorno empresarial cada vez más desafiante y competitivo. Gestionar los diversos tipos de servicios de manera efectiva es crucial para garantizar una experiencia positiva para el usuario y para mantener la competitividad en el mercado. Al priorizar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en todas sus formas, las empresas pueden construir relaciones sólidas con sus clientes y asegurar su éxito a largo plazo.<sup>(27,28)</sup>

La mejora de la calidad de la atención médica se posiciona como una de las principales preocupaciones en los sistemas de salud a nivel mundial. Se estima que en países en desarrollo, la implementación de servicios de salud de primer nivel podría salvar más de ocho millones de vidas anualmente. En el contexto peruano, en línea con el desafío global de lograr la cobertura universal en salud (CUS), se ha observado un notable aumento en la población asegurada. Sin embargo, esta tendencia ha estado acompañada por una paradoja: una disminución en la cobertura efectiva de servicios médicos, también conocida como utilización de servicios.

Esta situación resalta la importancia crítica de la accesibilidad y calidad de los servicios de salud para lograr una cobertura universal integral. Es claro que simplemente ampliar el acceso a la atención médica no es suficiente si no se mejora significativamente la calidad de los servicios ofrecidos. Por lo tanto, es vital que los sistemas de salud, tanto a nivel nacional como regional, se enfoquen en monitorear y mejorar la calidad de la atención que brindan. El seguimiento de la calidad de los servicios de salud proporciona información valiosa que puede ser utilizada para optimizar la cobertura universal en términos de calidad y acceso. Al evaluar continuamente los procesos, prácticas y resultados de la atención médica, los sistemas de salud pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas adecuadas. Este enfoque constante en la calidad no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también puede llevar a una utilización más eficiente de los recursos y una atención más efectiva en términos de costos. La calidad y accesibilidad de los servicios de salud son

elementos esenciales para lograr una cobertura universal completa. La vigilancia y mejora continua de la calidad de la atención médica son fundamentales para garantizar que todas las personas tengan acceso a servicios de salud de alta calidad que satisfagan sus necesidades y contribuyan a mejorar su salud y bienestar general. <sup>(29)</sup>

La calidad de la atención médica es un concepto complejo que engloba diversas dimensiones y se interpreta de diferentes maneras según el contexto y las perspectivas involucradas. Una distinción clave en su comprensión radica en la discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción de lo recibido. Esta brecha entre el servicio esperado y el percibido se conoce como calidad de atención. Según algunos expertos, la calidad de atención se define como una medida del desempeño del servicio y debe ser evaluada exclusivamente a través de las percepciones del consumidor sobre cómo se ha llevado a cabo el servicio brindado. En resumen, la calidad de atención se determina en función de la satisfacción del cliente y su percepción de la atención recibida, más que en cualquier criterio objetivo establecido por el proveedor del servicio.

Esta perspectiva pone un énfasis significativo en la experiencia del cliente y su satisfacción como indicadores clave de la calidad de atención. Se reconoce que las expectativas del cliente desempeñan un papel crucial en su evaluación de la calidad del servicio, y que las discrepancias entre estas expectativas y las percepciones de la atención recibida pueden influir en su satisfacción general y en su percepción de la calidad del servicio médico. La calidad de atención médica se entiende como la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que realmente percibe en términos de la atención recibida. Esta percepción subjetiva del cliente se considera fundamental para evaluar el rendimiento del servicio y determinar su calidad, y debería ser el principal enfoque de cualquier esfuerzo por mejorar la calidad de atención en el ámbito médico. <sup>(30)</sup>

### **Dimensión de calidad de atención**

La dimensión de seguridad en el ámbito de la atención médica se relaciona con la actitud y comportamiento del personal que genera confianza en los usuarios. Transmitir confianza es una habilidad esencial que el personal debe poseer para transmitirla a los usuarios, lo que implica la capacidad de responder de manera efectiva a sus preguntas y preocupaciones. En este sentido, la seguridad en la atención médica va más allá de la simple ejecución de procedimientos técnicos; también implica establecer una conexión emocional y

comunicativa con los usuarios, brindándoles la seguridad y tranquilidad necesarias durante su interacción con el sistema de salud. Esto se logra a través de una comunicación clara y empática, así como mostrando disposición para abordar las inquietudes y dudas de los usuarios de manera comprensiva y satisfactoria.

El personal médico debe estar bien preparado no solo en términos de conocimientos técnicos, sino también en habilidades de comunicación y empatía, para establecer confianza en los usuarios y brindarles una experiencia de atención segura y satisfactoria. La confianza percibida por los usuarios no solo mejora su experiencia de atención, sino que también aumenta la efectividad del tratamiento y fomenta una mayor adherencia a las recomendaciones médicas. La dimensión de seguridad en la atención médica está estrechamente ligada a la capacidad del personal para inspirar confianza en los usuarios, lo cual se logra mediante una comunicación efectiva y una respuesta adecuada a sus preguntas y preocupaciones. Esta habilidad es esencial para ofrecer una atención médica de alta calidad y promover el bienestar de los usuarios atendidos.<sup>(31)</sup>

En el ámbito de la farmacia, la dimensión de seguridad se destaca como un componente esencial en la provisión de atención médica de alta calidad. Más allá de simplemente evitar errores, la seguridad en este contexto implica la creación de un entorno en el cual los usuarios puedan confiar plenamente y donde se garantice la efectividad de los tratamientos para cada individuo. La seguridad en el servicio de farmacia va más allá de la mera ausencia de fallos en la dispensación de medicamentos. También implica la implementación de prácticas y procedimientos que minimicen los riesgos asociados con la manipulación y administración de medicamentos, asegurando así la integridad y eficacia de los tratamientos prescritos. Además, la seguridad en el servicio de farmacia abarca la comunicación efectiva entre el personal farmacéutico y los usuarios, garantizando que estos últimos comprendan claramente las instrucciones de dosificación y uso de los medicamentos, así como cualquier información relevante sobre posibles efectos secundarios o interacciones con otros medicamentos. En última instancia, el objetivo de la dimensión de seguridad en el servicio de farmacia es proporcionar a los usuarios la tranquilidad y confianza necesarias para seguir sus tratamientos de manera segura y efectiva. Al crear un entorno donde la seguridad y la eficacia de los tratamientos estén garantizadas, el servicio de farmacia contribuye significativamente a la entrega de atención médica de calidad y al bienestar general de los usuarios.<sup>(31,32)</sup>

El personal farmacéutico desempeña un papel fundamental en este proceso al ofrecer información clara y comprensible sobre los medicamentos recetados, lo que incluye sus posibles interacciones y efectos secundarios. Además, proporciona orientación sobre la dosificación adecuada, el momento de la administración y cualquier otra consideración relevante para asegurar una terapia farmacológica segura y efectiva. <sup>(32)</sup>

Instruir al paciente sobre el uso adecuado de los medicamentos surge como una medida preventiva esencial en el ámbito de la seguridad. Al resaltar la importancia de seguir las indicaciones médicas, manipular los medicamentos de manera adecuada y reconocer señales de alerta, se promueve la participación activa y consciente del paciente en su autocuidado. Además, la tecnología desempeña un papel crucial en este aspecto. Los sistemas integrados de información, las alertas sobre posibles interacciones entre medicamentos y los registros electrónicos permiten una gestión más eficiente y segura de los datos del paciente. Asimismo, la adopción de tecnologías innovadoras, como la automatización en la dispensación, reduce el riesgo de errores humanos y optimiza los procesos operativos, mejorando así la seguridad en la atención farmacéutica. <sup>(32)</sup>

La dimensión de empatía se refiere a la capacidad de comprender y sentir afinidad hacia los demás, especialmente en el contexto de la atención médica. Este rasgo esencial permite a las personas ser conscientes de sus actitudes diarias y, por lo tanto, es fundamental para una vida social satisfactoria. En el ámbito del servicio de farmacia, la empatía asume un papel distintivo, ya que va más allá de simplemente dispensar medicamentos. Se convierte en una conexión humana, una demostración de comprensión y sensibilidad hacia las experiencias y necesidades individuales de cada usuario, lo que convierte la atención farmacéutica en una experiencia verdaderamente significativa. <sup>(33)</sup>

La empatía en el servicio de farmacia se manifiesta desde el primer contacto con el usuario. La cordialidad al recibirlo, la disposición para escuchar y la atención personalizada por parte del personal farmacéutico crean un ambiente propicio para establecer una conexión genuina. Este enfoque empático reconoce al usuario no solo como un paciente, sino como un individuo único con necesidades específicas. Durante el proceso de dispensación, la empatía impulsa una comunicación efectiva. Explicar de manera clara las indicaciones del medicamento, responder con paciencia a las preguntas y asegurarse de que el usuario comprenda plenamente su tratamiento son prácticas que demuestran la dimensión de empatía

en acción. Este enfoque centrado en el usuario ayuda a disipar preocupaciones y fomenta la confianza en la orientación proporcionada por el profesional farmacéutico. <sup>(33)</sup>

En el ámbito del servicio de farmacia, la dimensión de confiabilidad se erige como un pilar fundamental para asegurar una atención farmacéutica efectiva. Esta no se limita únicamente a la entrega precisa de medicamentos, sino que también implica la creación de un entorno en el cual los usuarios confíen en la seguridad, eficacia y cumplimiento de los estándares farmacéuticos. La gestión adecuada de inventarios y la disponibilidad constante de medicamentos son aspectos esenciales para esta confiabilidad. La capacidad de suministrar una amplia gama de productos farmacéuticos, en la cantidad y calidad requeridas, garantiza que los usuarios reciban sus tratamientos de manera consistente. La confiabilidad en la provisión de medicamentos no solo asegura la continuidad de los tratamientos, sino que también previene interrupciones en la atención médica. <sup>(33)</sup>

La dimensión de confiabilidad se evidencia de manera notable en la comunicación efectiva y en el cumplimiento de compromisos por parte del personal farmacéutico. Proporcionar información clara sobre los tiempos de espera, los procedimientos de autorización y cualquier aspecto relevante del tratamiento contribuye a una experiencia transparente para el usuario. La confiabilidad en la comunicación establece un vínculo de confianza entre el servicio de farmacia y el usuario, sentando así una base sólida para una colaboración efectiva. <sup>(33)</sup>

La dimensión de capacidad de respuesta se relaciona con la habilidad de proporcionar una atención rápida y oportuna al usuario, abordando sus inquietudes en un plazo adecuado y razonable. Sin embargo, en ocasiones, esta capacidad se ve restringida y surgen deficiencias, lo que conlleva a la incapacidad de atender al usuario dentro del tiempo esperado. Esta circunstancia ocasiona molestias e incomodidades para los usuarios. <sup>(33)</sup>

La capacidad de respuesta en el servicio de farmacia resalta un compromiso activo con las cambiantes necesidades y expectativas de los usuarios. Más allá de la simple dispensación de medicamentos, implica anticipar, adaptarse y satisfacer de manera eficiente las demandas individuales de cada usuario, ofreciendo un servicio ágil y orientado a resultados. La agilidad en el servicio de farmacia se manifiesta en la rapidez y eficiencia con la que se llevan a cabo las actividades diarias, desde la recepción de recetas hasta la entrega de medicamentos, optimizando así los tiempos de espera. La disposición del personal farmacéutico para

abordar de inmediato las necesidades del usuario refuerza la percepción de un servicio dinámico y centrado en el usuario. <sup>(33)</sup>

### **Expectativa**

Las expectativas del usuario en el servicio de farmacia juegan un papel crucial en su experiencia general y en su percepción de la calidad del servicio recibido. Estas expectativas pueden estar influenciadas por una variedad de factores, como experiencias pasadas, recomendaciones de otros usuarios, información proporcionada por el personal de la farmacia, y percepciones sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos. <sup>(34)</sup>

En primer lugar, las expectativas pueden estar relacionadas con la disponibilidad y la accesibilidad de los medicamentos y productos farmacéuticos. Los usuarios pueden esperar que la farmacia tenga en stock los medicamentos recetados por sus médicos, así como una variedad de productos de venta libre. Además, pueden esperar un servicio rápido y eficiente que les permita obtener los productos que necesitan de manera oportuna. <sup>(34)</sup>

Otro aspecto importante de las expectativas del usuario se refiere a la calidad de los productos farmacéuticos. Los usuarios pueden tener expectativas sobre la eficacia y la seguridad de los medicamentos que adquieren en la farmacia, así como sobre la calidad de otros productos relacionados, como dispositivos médicos y productos de cuidado personal. Esperan que los productos que adquieren cumplan con los estándares de calidad y seguridad establecidos. <sup>(34)</sup>

Además, las expectativas del usuario también pueden estar relacionadas con la atención y el servicio recibido en la farmacia. Los usuarios pueden esperar un trato amable y respetuoso por parte del personal de la farmacia, así como asesoramiento profesional y personalizado sobre el uso adecuado de los medicamentos y productos. También pueden esperar un ambiente limpio y organizado que les brinde comodidad y confianza durante su visita. <sup>(34)</sup>

Es importante que las farmacias comprendan y gestionen las expectativas de sus usuarios de manera efectiva para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria. Esto puede implicar comunicarse de manera clara y transparente con los usuarios sobre los servicios ofrecidos, gestionar las expectativas sobre la disponibilidad de productos y tiempos de espera, y capacitar al personal para proporcionar un servicio de alta calidad y centrado en el usuario.

Al cumplir y superar las expectativas del usuario, las farmacias pueden construir relaciones sólidas con sus usuarios y fomentar la fidelidad a largo plazo

### **Farmacéutico**

El químico farmacéutico es una figura clave en el funcionamiento de cualquier servicio de farmacia, desempeñando un papel multifacético que abarca desde la dispensación de medicamentos hasta la promoción de la salud pública. Su labor se extiende más allá de la simple entrega de medicamentos, involucrando responsabilidades que garantizan la seguridad, eficacia y calidad de los productos farmacéuticos que se ofrecen a los usuarios. (35)

Además de la dispensación, el químico farmacéutico desempeña un papel crucial en la gestión del inventario de la farmacia. Esto incluye la realización de pedidos de reposición, el seguimiento de las fechas de vencimiento, y la garantía de que se mantenga un suministro constante de medicamentos esenciales para satisfacer las necesidades de los usuarios. El control de calidad también es una parte integral de su labor, asegurando que todos los productos cumplan con los estándares establecidos de calidad y seguridad. (35)

El químico farmacéutico no solo se limita a las tareas operativas, sino que también desempeña un papel activo en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. Proporciona asesoramiento y orientación a los usuarios sobre el uso adecuado de los medicamentos, así como sobre medidas para mejorar la adherencia al tratamiento y prevenir problemas de salud. Además, participa en actividades educativas y de divulgación comunitaria para fomentar una mayor conciencia sobre temas de salud pública. (35)

El químico farmacéutico es un componente vital en el equipo de atención médica, contribuyendo significativamente a la seguridad y calidad de la atención farmacéutica. Su compromiso con el bienestar de los usuarios, junto con su experiencia técnica y profesionalismo, asegura que el servicio de farmacia cumpla con los más altos estándares de excelencia y satisfacción del usuario.

### **Satisfacción**

La satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia es un aspecto fundamental que influye directamente en la calidad de la atención y en la experiencia general del usuario. En el contexto de la atención médica, la farmacia desempeña un papel crucial al proporcionar

acceso a medicamentos y asesoramiento farmacéutico, lo que hace que la satisfacción del usuario sea un indicador clave de la eficacia y el impacto positivo de los servicios ofrecidos. (36)

Los usuarios valoran altamente la accesibilidad y la conveniencia al momento de buscar atención farmacéutica. La ubicación de la farmacia, sus horarios de atención y la disponibilidad de servicios adicionales, como la entrega a domicilio o la atención en línea, son factores que influyen en la satisfacción del usuario. Una farmacia que ofrece múltiples canales de acceso y servicios personalizados tiende a generar una mayor satisfacción entre sus usuarios. (37)

El grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia es un aspecto vital que refleja la calidad y eficacia de la atención farmacéutica brindada. Esta medida representa la evaluación subjetiva de los usuarios sobre diversos aspectos de su experiencia en la farmacia, desde la accesibilidad y disponibilidad de medicamentos hasta la calidad del servicio y el asesoramiento proporcionado por el personal farmacéutico. (38)

La evaluación del grado de satisfacción de los usuarios implica la recopilación sistemática de datos a través de encuestas, entrevistas u otros métodos de retroalimentación, con el objetivo de entender las percepciones y expectativas de los usuarios sobre el servicio de farmacia. Los usuarios pueden expresar su satisfacción en relación con la facilidad de acceso a la farmacia, la amabilidad y competencia del personal, la disponibilidad de productos, la rapidez en la atención, la privacidad durante las interacciones, entre otros aspectos relevantes. (39,40)

Medir el grado de satisfacción de los usuarios es fundamental para identificar áreas de mejora en el servicio de farmacia y tomar medidas correctivas para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los usuarios. Además, una alta satisfacción del usuario puede contribuir a la fidelización de los clientes, promover una imagen positiva de la farmacia en la comunidad y fortalecer la reputación de la institución en el ámbito de la atención sanitaria. (40,41)

La medición del grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia es un proceso fundamental para evaluar la calidad de la atención y la experiencia del usuario. Esta evaluación se realiza a través de la recopilación de datos directos de los usuarios sobre su percepción y satisfacción con respecto a diversos aspectos del servicio de farmacia. Los

usuarios pueden expresar su grado de satisfacción en relación con varios elementos, como la accesibilidad de la farmacia, la cortesía y la competencia del personal, la disponibilidad de medicamentos, la limpieza y comodidad de las instalaciones, la privacidad durante las consultas, entre otros. Estos datos se recopilan mediante encuestas, entrevistas, comentarios en línea u otros métodos de retroalimentación. <sup>(41,42)</sup>

La información obtenida a través de la medición del grado de satisfacción de los usuarios es invaluable para identificar áreas de mejora en el servicio de farmacia. Los resultados de estas evaluaciones pueden ayudar a la dirección de la farmacia a implementar cambios y mejoras orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de manera más efectiva

### **III. METODOLOGÍA**

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

El enfoque de la presente investigación fue descriptivo, centrándose en la minuciosa elaboración de detalles que abarcaban dimensiones básicas, utilizando un diseño no experimental dentro de un marco cuantitativo. Al tratarse de una investigación no experimental, se optó por llevar a cabo una observación meticulosa, acompañada de una descripción detallada y un análisis profundo de los datos recopilados. Además, se caracterizó por tener un diseño de corte transversal, lo que implicó la obtención de datos a través de la observación en un momento específico, proporcionando así una instantánea precisa de la situación en estudio.

#### **3.2 Población y muestra**

El estudio se llevó a cabo en el Centro de salud Miraflores alto, Chimbote, Áncash de abril a mayo del 2024, de categoría I-3.

El tamaño de la muestra se determinó mediante un enfoque de muestreo no probabilístico, específicamente, utilizando un método de muestreo no seleccionado. Este método se eligió para captar la perspectiva de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia en el Centro de Salud durante un período específico. Se estableció realizar la encuesta a los usuarios atendidos en el servicio de farmacia durante los horarios de 8 a.m. a 1 p.m. todos los días, con la excepción de los domingos, dado que el servicio de farmacia no está disponible ese día. El período de dos meses se seleccionó para permitir un muestreo amplio y representativo de las experiencias de los usuarios en diferentes momentos y días de la semana. Esta duración proporcionó una base sólida para recopilar datos sistemáticos y variados, lo que permitió obtener una imagen más completa y precisa de la satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia.

Al implementar este enfoque, se buscó asegurar que los datos recopilados fueran representativos de la población de usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud. Aunque el muestreo no probabilístico no garantiza la representatividad estadística, se consideró adecuado para este estudio dadas las limitaciones de tiempo y recursos. Además, la selección de los horarios de atención más concurridos permitió maximizar la participación de los usuarios y capturar una muestra diversa de experiencias y opiniones.

### **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		
Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia.	La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto se refiere al grado en que se cumplen sus expectativas y necesidades. Esta evaluación se realiza a través de una escala de satisfacción que aborda aspectos como la calidad de la atención, la disponibilidad de medicamentos, la amabilidad del personal, los tiempos de espera y la información proporcionada. Esta herramienta busca captar diversos elementos que influyen en la experiencia del usuario en el servicio farmacéutico.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntualidad</li> <li>- Disponibilidad de medicamentos</li> <li>- Oportunidad de atención</li> </ul>	Cada una de las dimensiones se medirá 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"> <li>- Atención rápida</li> <li>- Atención farmacéutica rápida</li> <li>- Tiempo entrega de medicamentos</li> </ul>				No satisfecho. (1) Poco satisfecho. (2) Neutral. (3) Satisfecho. (4) Totalmente satisfecho. (5)  Para todos los indicadores formulados se aplicó la escala ordinal.	Dimensiones Bajo (3-7) Medio (8-11) Alto (12-15)
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución efectiva de consultas</li> <li>- Atención con suficiente tiempo</li> <li>- Atención segura</li> </ul>					
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicamentos en buen estado</li> <li>- Medicamentos disponibles</li> <li>- Ambiente adecuado</li> </ul>					

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

**Técnica:** Para la recolección de datos, se implementó una técnica específica que consistió en la elaboración y administración de una encuesta exhaustiva, la cual estará debidamente estructurada utilizando la plataforma Google Forms. Este instrumento de recolección de datos se aplicó a cada uno de los usuarios que interactúen con el servicio de farmacia en el Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote, Ancash, durante el período de tiempo establecido para la investigación.

Antes de proceder con la aplicación de la encuesta, se realizó un proceso de solicitud de permisos correspondientes al personal administrativo de la institución. Este paso es fundamental para garantizar la legitimidad y la ética en la realización de la investigación. Asimismo, durante esta fase, se aprovechó para obtener información relevante sobre la cantidad de pacientes atendidos en el mencionado centro de salud durante el período de estudio.

La obtención de estos datos adicionales sobre la cantidad de pacientes atendidos sirvió como un complemento esencial para contextualizar los resultados de la encuesta y proporcionar una visión más completa y precisa de la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia.

La encuesta estuvo diseñada de manera minuciosa y cuidadosa, garantizando la inclusión de preguntas pertinentes y relevantes que aborden aspectos clave relacionados con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. Se consideraron aspectos como la calidad de la atención recibida, la disponibilidad de medicamentos, el tiempo de espera, la claridad de la información proporcionada, entre otros aspectos relevantes.

El diseño estructurado de la encuesta permitió recopilar datos de manera sistemática y organizada, lo que facilitó su posterior análisis. Además, al utilizar Google Forms como plataforma de administración, se facilitó el proceso de recopilación y gestión de datos, permitiendo una mayor eficiencia en la obtención de resultados.

Una vez completada la fase de recolección de datos, se procedió a realizar un análisis detallado y profundo de los resultados obtenidos. Este análisis incluyó la interpretación de los datos recopilados, la identificación de tendencias y patrones significativos, así como la elaboración de conclusiones y recomendaciones pertinentes, la aplicación de una encuesta estructurada en Google Forms, junto con la obtención de datos adicionales sobre la cantidad de pacientes atendidos, constituyó una estrategia integral y rigurosa para recopilar

información relevante sobre la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote, Ancash.

**Instrumento:** El método elegido para recabar datos fue un cuestionario compuesto por 15 preguntas cerradas, las cuales estarán diseñadas en una escala tipo Likert. Estas preguntas estuvieron especialmente formuladas para evaluar la satisfacción del usuario en relación al servicio proporcionado por la farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote, Ancash. Cada pregunta ofrecerá una serie de opciones de respuesta en una escala de Likert, permitiendo a los encuestados expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones específicas relacionadas con su experiencia en la farmacia. Este enfoque permitió una evaluación detallada de la satisfacción del usuario en distintos aspectos del servicio.

Es importante destacar que este instrumento ha sido validado previamente en un estudio realizado por Bustamante J y Paredes A, cuya investigación llevó por título "Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, julio 2020". Esto aseguró la fiabilidad y validez del cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en el ámbito farmacéutico. La utilización de un cuestionario validado proporciona una base sólida para la recolección de datos, permitiendo comparaciones y análisis más precisos. Además, al adaptar este instrumento a las necesidades específicas del Centro de Salud Miraflores Alto, se garantizó su pertinencia y relevancia para el contexto de la investigación.

Con este enfoque, se pudo obtener información detallada y significativa sobre la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, lo cual será fundamental para identificar áreas de mejora y optimización en la atención al paciente en dicho establecimiento de salud.”

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

Una vez recopilados los datos a través del cuestionario, fueron sometidos a un proceso de tabulación utilizando el programa informático Microsoft Excel 2021. Este software proporcionará las herramientas necesarias para organizar y estructurar los datos de manera eficiente. El proceso de tabulación consistió en la clasificación y agrupación de las respuestas obtenidas en el cuestionario de acuerdo a las diferentes variables de estudio. Cada pregunta del cuestionario representó una variable específica, y las respuestas se clasificaron y contaron de acuerdo a las opciones proporcionadas en la escala de Likert.

Una vez tabulados los datos, se procedieron a analizarlos y presentarlos de manera clara y comprensible. Para ello, se utilizaron diversas herramientas de Microsoft Excel, como tablas dinámicas y gráficos estadísticos.

La información recopilada se procesó y organizó en tablas, aplicando estadísticos descriptivos para lograr una comprensión detallada de los datos. Para medir la satisfacción de los usuarios, se establecieron tres niveles de categorización: bajo (15-35 puntos), medio (36-55 puntos) y alto (56-75 puntos). Asimismo, para evaluar las dimensiones analizadas, se definieron tres niveles: bajo (3-7 puntos), medio (8-11 puntos) y alto (12-15 puntos). Esta estructura de clasificación no solo facilita la interpretación de los resultados, sino que también proporciona una representación clara y precisa de la satisfacción del usuario y las diferentes dimensiones del servicio.

La cuidadosa organización y procesamiento de la información en tablas, junto con la utilización de estadísticos descriptivos, es fundamental para obtener una visión detallada de los datos. El uso de niveles de categorización claramente definidos para la satisfacción del usuario (bajo, medio y alto) y para las dimensiones evaluadas (bajo, medio y alto) simplifica considerablemente la interpretación de los resultados. Esto es crucial para identificar áreas de mejora y fortalezas del servicio. Al categorizar la satisfacción y las dimensiones específicas de esta manera, se facilita una representación clara y comprensible de los datos, lo que permite una evaluación precisa y efectiva del servicio desde la perspectiva del usuario.

Las tablas dinámicas permitirán resumir y organizar los datos de manera concisa, mostrando las frecuencias y porcentajes de respuestas para cada pregunta del cuestionario. Esto facilitará la identificación de tendencias y patrones significativos en los resultados.

Además, se elaborarán gráficos estadísticos, tales como gráficos de barras, de sectores o histogramas, que ayudarán a visualizar de forma más intuitiva la distribución de las respuestas y las diferencias entre grupos o categorías. Cada tabla y gráfico estadístico estará diseñado de acuerdo a la variable de estudio correspondiente, lo que permitirá una presentación clara y efectiva de los resultados obtenidos.

El uso de Microsoft Excel 2021 como herramienta para el proceso de tabulación y presentación de resultados garantizará un análisis detallado y una presentación visualmente atractiva de los datos recopilados en la investigación sobre la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote, Ancash.

### **3.6 Aspectos éticos**

El Reglamento de integridad científica, versión 001 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, fue fundamental para la realización de esta investigación. Se pusieron en primer lugar varios aspectos éticos para asegurar el respeto y la protección de los derechos de los participantes en las encuestas de este estudio. Algunos de estos principios éticos esenciales son:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes.

Participación por propia voluntad, estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.

Beneficencia, no maleficencia, durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios.

Integridad y honestidad, que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación.

Justicia a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes.<sup>(69)</sup>

#### IV. RESULTADOS

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

Dimensiones	Grado de satisfacción							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
<b>Fiabilidad</b>	161	38.2	218	51.8	42	10.0	421	100
<b>Capacidad de respuesta</b>	91	31.6	161	38.2	169	40.1	421	100
<b>Seguridad</b>	182	43.5	154	36.6	84	20.0	421	100
<b>Confiabilidad</b>	106	25.2	195	46.3	120	28.5	421	100
<b>Empatía</b>	144	34.2	203	48.2	74	17.6	421	100

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

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

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
Medio	213	50.6
Alto	144	34.2
Bajo	64	15.2
Total	421	100

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

## V. DISCUSIÓN

Hoy en día, el Ministerio de Salud (MINSA), junto con las principales instituciones de salud del país, está ejecutando iniciativas de gran impacto para elevar la calidad de la atención médica. En 2011, se validó la encuesta SERVQUAL como una herramienta técnica fundamental para evaluar la satisfacción de los usuarios en centros y servicios de apoyo médico. Este método se ha convertido en un sistema dedicado a recopilar y analizar datos en línea con los objetivos específicos de la investigación. En este escenario, este estudio tenía como meta primordial determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote, Áncash. Para este análisis, se adaptaron 15 preguntas según los objetivos del modelo SERVQUAL, y se administraron a través de 421 encuestas.

Según la dimensión Fiabilidad, el estudio reveló que el 51.8% tienen un nivel de satisfacción medio, el 38.2% un nivel de satisfacción alto. Esto sugiere que, aunque muchos usuarios perciben cierta confiabilidad en el servicio, también pueden haber experimentado problemas o inconsistencias que afectan su nivel general de satisfacción. Es alentador ver que un porcentaje significativo reporta un nivel de satisfacción alto, indicando confianza en la capacidad del servicio para proporcionar medicamentos de manera oportuna y precisa. Sin embargo, el 10% de usuarios con un nivel de satisfacción bajo es preocupante, ya que señala áreas críticas de mejora. Es esencial abordar las preocupaciones de este grupo para fortalecer la fiabilidad del servicio y garantizar una experiencia positiva y consistente para todos los usuarios.

Al comparar estas conclusiones con el estudio realizado por **Córdoba y Orihuela** sobre la calidad de atención en la cadena de boticas Mifarma, surge un vínculo relevante. Córdoba y Orihuela resaltaron que el respeto a la equidad en la atención contribuye significativamente a la satisfacción general del usuario. Esto sugiere que la satisfacción del usuario no solo se basa en la calidad técnica del servicio o producto, sino también en la forma en que se trata a los usuarios y se les brinda un trato justo y equitativo. Por lo tanto, mejorar la fiabilidad del servicio o producto es crucial, pero también lo es garantizar una atención equitativa y respetuosa para maximizar la satisfacción del usuario en su conjunto.

Respecto a la Dimensión capacidad de respuesta, 40.1% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción medio, el 38.2% un nivel de satisfacción alto y el 31.6% un nivel de

satisfacción bajo. Es preocupante observar que el 40.1% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción bajo en esta área. Esto sugiere que una proporción significativa de usuarios siente que el servicio de farmacia no responde de manera efectiva a sus necesidades o requerimientos, lo que puede manifestarse en largos tiempos de espera, dificultades para obtener información o asistencia, o una falta de flexibilidad en la atención.

Por otro lado, es alentador ver que el 38.2% de los usuarios reportaron un nivel de satisfacción alto en cuanto a la capacidad de respuesta. Esto indica que una parte importante de los usuarios percibe que el servicio de farmacia es ágil y eficiente en atender sus demandas, lo que puede incluir la disponibilidad de personal capacitado, tiempos de espera cortos y la capacidad de adaptarse a las necesidades individuales de los pacientes.

Sin embargo, la discrepancia entre el 40.1% de insatisfacción baja y el 38.2% de satisfacción alta sugiere que existen inconsistencias en la capacidad de respuesta del servicio de farmacia. Esto puede deberse a variaciones en la calidad del servicio entre diferentes momentos o a diferentes interacciones con el personal de la farmacia.

Es esencial abordar las preocupaciones de los usuarios insatisfechos para mejorar la capacidad de respuesta del servicio de farmacia y garantizar una experiencia más positiva y consistente para todos los usuarios. Esto podría implicar medidas como la optimización de los procesos de atención al paciente, el aumento de la disponibilidad de personal durante períodos de alta demanda y la implementación de sistemas para recopilar y abordar rápidamente las quejas y sugerencias de los usuarios.

Al comparar estos hallazgos con el estudio realizado por **Ismail et al.** sobre la satisfacción del paciente hacia los servicios de farmacia en clínicas de salud pública, se destaca la importancia de la rapidez en los tratamientos ofrecidos y en la atención en caja como factores cruciales para la satisfacción del paciente. Esta conclusión resalta la relevancia de la eficiencia y la prontitud en la respuesta a las necesidades del paciente para mejorar su satisfacción general con los servicios de farmacia.

Además, el estudio de **Ruiz y Santana**, sobre la satisfacción del usuario relacionada con la calidad del servicio de la farmacia en el policlínico policial de Huancayo - 2019, refuerza esta idea al encontrar que el tiempo de espera para ser atendidos por el personal de farmacia es un factor crítico que afecta la satisfacción del paciente. Esto subraya la necesidad de

reducir los tiempos de espera y optimizar los procesos de atención al paciente para mejorar su experiencia y satisfacción en el contexto de los servicios de farmacia. Tanto la rapidez en la atención como la reducción de los tiempos de espera son aspectos fundamentales que influyen en la satisfacción del paciente en los servicios de farmacia. Mejorar la capacidad de respuesta y la eficiencia en la atención puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia del paciente y su percepción de la calidad del servicio recibido.

Según la dimensión Seguridad, el 43.5% de usuarios expresaron tener un nivel de satisfacción alta, el 36.6% un nivel de satisfacción media y 20% un nivel de satisfacción baja. Es alentador observar que el 43.5% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción alta en cuanto a la seguridad del servicio de farmacia. Esto indica que una parte significativa de los usuarios confía en la capacidad del servicio para garantizar la seguridad en la dispensación de medicamentos y otros aspectos relacionados con la atención farmacéutica. Esto puede reflejar prácticas efectivas de control de calidad, capacitación del personal y cumplimiento de normativas de seguridad.

Por otro lado, es importante destacar que el 20% de usuarios reportaron un nivel de satisfacción baja en cuanto a la seguridad. Esto sugiere que existe un grupo significativo de usuarios que perciben deficiencias en las medidas de seguridad del servicio de farmacia, lo que puede generar preocupaciones sobre la precisión en la dispensación de medicamentos, la información sobre efectos secundarios y contraindicaciones, o la prevención de errores médicos.

Además, el 36.6% de usuarios con un nivel de satisfacción media indica que hay un amplio margen para mejorar la seguridad percibida en el servicio de farmacia. Estos usuarios pueden estar indecisos sobre la efectividad de las prácticas de seguridad o pueden haber experimentado ciertas inconsistencias que influyen en su nivel general de satisfacción. Si bien una parte significativa de los usuarios está satisfecha con la seguridad del servicio de farmacia, también hay áreas críticas que requieren atención. Es fundamental abordar las preocupaciones de los usuarios insatisfechos y continuar fortaleciendo las medidas de seguridad para garantizar una experiencia confiable y segura para todos los usuarios del servicio de farmacia. Esto puede implicar la implementación de procedimientos adicionales de control de calidad, la mejora de la capacitación del personal y la promoción de una cultura de seguridad en el lugar de trabajo.

Al comparar estos hallazgos con el estudio realizado por Barrionuevo y Salvador, se resalta la importancia de la comunicación efectiva del personal en el manejo de inquietudes del usuario. Esta conclusión destaca que una comunicación clara y eficaz por parte del personal puede contribuir significativamente a generar un ambiente de seguridad y confianza para los usuarios. Mientras que una proporción significativa de usuarios se sienten seguros y satisfechos con la comunicación efectiva del personal, aún existen áreas de oportunidad para mejorar la capacidad del personal para aclarar dudas y preocupaciones. Mejorar la comunicación y la capacidad de respuesta del personal puede contribuir a fortalecer la percepción de seguridad del usuario en el contexto de los servicios o productos ofrecidos.

En la evaluación de la dimensión confiabilidad el 46.3% de los usuarios presentaron un nivel de satisfacción media, el 28.5% un nivel de satisfacción baja y el 25.2% un nivel de satisfacción alta. El hecho de que el 46.3% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción media sugiere que existe una base considerable de usuarios que perciben cierto grado de confiabilidad en el servicio de farmacia. Esto podría indicar que, aunque no están completamente satisfechos, aún confían en la capacidad del servicio para proporcionar medicamentos y atención de manera adecuada en la mayoría de los casos.

Sin embargo, es preocupante que el 28.5% de los usuarios reportaron un nivel de satisfacción baja en cuanto a la confiabilidad del servicio. Esto indica que hay un grupo significativo de usuarios que no confían completamente en la capacidad del servicio de farmacia para cumplir con sus necesidades de manera consistente. Sus preocupaciones podrían estar relacionadas con errores en la dispensación de medicamentos, largos tiempos de espera o cualquier otro factor que perciban como una falta de confiabilidad en el servicio.

Por otro lado, el 25.2% de usuarios con un nivel de satisfacción alto en cuanto a la confiabilidad es alentador, ya que muestra que una parte significativa de los usuarios confía plenamente en la capacidad del servicio de farmacia para proporcionar atención de alta calidad y consistente. Esto sugiere que hay aspectos del servicio que están funcionando bien, Mientras que una parte considerable de los usuarios percibe cierta confiabilidad en el servicio de farmacia, también hay una proporción notable que expresa preocupaciones en esta área. Es esencial abordar las preocupaciones de los usuarios insatisfechos y fortalecer los aspectos del servicio que contribuyen a una experiencia de usuario más confiable y satisfactoria. Esto podría implicar mejoras en la capacitación del personal, la

implementación de sistemas de control de calidad más rigurosos y la optimización de los procesos de atención al paciente para garantizar una experiencia consistente y confiable para todos los usuarios.

Al comparar estos hallazgos con el estudio de **Febres y Mercado**, donde se destaca que la percepción positiva de la calidad de los medicamentos contribuye significativamente a la satisfacción del usuario, podemos identificar una conexión relevante. La confiabilidad de los servicios o productos, en este caso, la calidad de los medicamentos, es un factor crucial que influye en la satisfacción del usuario. Si bien el estudio mencionado se centra específicamente en la calidad de los medicamentos, este principio se puede extrapolar a la confiabilidad en general. La percepción de que los servicios o productos son confiables y de alta calidad contribuye en gran medida a la satisfacción del usuario. Esto subraya la importancia de garantizar la consistencia y la fiabilidad en la entrega de servicios o productos para mantener la satisfacción del usuario en niveles óptimos.

Con respecto al análisis de la dimensión de empatía en el servicio de farmacia del Centro de Salud Miraflores en Chimbote, Ancash, muestra que aproximadamente que el 48.2% que es casi la mitad de los usuarios perciben una atención de nivel medio, mientras que un tercio la califica como aceptable. Sin embargo, alrededor del 17.6% de los usuarios reportan un nivel de satisfacción bajo, indicando que hay preocupaciones significativas sobre la falta de sensibilidad y comprensión por parte del personal de la farmacia hacia las necesidades individuales de los usuarios. Es esencial abordar estas preocupaciones para mejorar la calidad del servicio y promover una experiencia más satisfactoria para todos los usuarios.

Comparando estos hallazgos con el estudio de **Bustamante J**, se destaca que la empatía y la calidad de la explicación por parte del personal farmacéutico son factores clave que influyen en la experiencia general del usuario en entornos de atención farmacéutica hospitalaria. Esta investigación resalta la importancia de que el personal demuestre empatía hacia los usuarios y les brinde explicaciones claras y comprensibles, lo que puede tener un impacto significativo en la experiencia del usuario. La conexión entre estos hallazgos sugiere que la empatía percibida por parte del personal puede jugar un papel crucial en la satisfacción general del usuario. Cuando los usuarios sienten que el personal farmacéutico los comprende y se preocupa por sus necesidades, es más probable que su experiencia sea positiva y que estén satisfechos con el servicio recibido.

Según la variable del estudio grado de satisfacción el 50.6% de los usuarios expresaron tener un nivel de satisfacción medio. Esto indica que una proporción considerable de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto en Chimbote, Ancash, perciben su experiencia en términos de satisfacción como promedio. Este resultado sugiere que si bien hay aspectos del servicio que pueden ser satisfactorios para estos usuarios, también pueden existir áreas de mejora que podrían elevar su satisfacción hacia niveles más altos. Es importante investigar más a fondo las razones detrás de esta percepción de satisfacción media para identificar áreas de oportunidad y realizar mejoras que conduzcan a una experiencia más satisfactoria para todos los usuarios del servicio de farmacia.

Al comparar estos resultados con el estudio de **Huamán**, que examinó la satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma en la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, en 2016, se observa una discrepancia en los hallazgos. El estudio de Huamán reveló que, en promedio, los usuarios experimentaron un alto nivel de satisfacción con la atención recibida. Además, ningún usuario reportó una satisfacción baja, mientras que un 31.9% indicó una satisfacción media y un 68.1% expresó una satisfacción alta. Esta diferencia en los resultados podría deberse a varias razones, como diferencias en la muestra de usuarios, variaciones en la calidad del servicio a lo largo del tiempo, o diferentes expectativas y percepciones de los usuarios en distintos contextos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Los usuarios que recibieron atención en la farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, ubicado en Chimbote, expresaron un nivel de satisfacción medio.
2. Considerando la percepción de los usuarios que recibieron atención en la farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, con respecto a la dimensión de fiabilidad muestra una satisfacción media.
3. Considerando la dimensión de capacidad de respuesta que brinda la farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción medio.
4. Con respecto a la dimensión de seguridad, los usuarios señalan un nivel de satisfacción medio en la atención que brinda la farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto.
5. La dimensión de confiabilidad muestra una satisfacción media de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto
6. Los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción medio en lo que respecta a la dimensión de empatía teniendo en cuenta la atención brindada por la farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Establecer un mecanismo formal para que los usuarios puedan proporcionar comentarios y sugerencias sobre el servicio de farmacia de manera regular. Esto permitirá una mejora continua en función de las necesidades y expectativas de los usuarios.
2. Proporcionar capacitación periódica al personal de farmacia en habilidades de atención al cliente, comunicación efectiva y conocimientos sobre productos farmacéuticos. Esto puede mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario.
3. Evaluar y mejorar los procesos de gestión de inventario para garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos y productos farmacéuticos. Esto puede reducir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción de los usuarios.
4. Facilitar la comunicación y la colaboración entre el personal de farmacia y otros departamentos del centro de salud, como médicos y enfermeras. Esto puede mejorar la coordinación del cuidado del paciente y garantizar una experiencia integral para los usuarios.
5. Identificar áreas de mejora en la infraestructura física y las comodidades del servicio de farmacia, como la disposición del espacio, la comodidad de espera y la accesibilidad para personas con discapacidad. Realizar las mejoras necesarias para crear un entorno más acogedor y funcional.
6. Establecer un plan para realizar seguimiento y evaluación periódica del grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia. Esto permitirá monitorear el progreso de las mejoras implementadas y realizar ajustes según sea necesario para mantener altos estándares de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida [Internet]. Lima: 2020 [citado 24 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1050369/mci.pdf>
2. Antoñanzas A, Gimeno A. Los determinantes sociales de la salud y su influencia en la incidencia de la COVID-19. Una revisión narrativa. Revista Clínica de Medicina de Familia [Internet] 2022 [citado 24 de marzo del 2024]; 15(1):12-9. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2022000100004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2022000100004)
3. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Servicios sanitarios de calidad2023 [citado 24 de marzo del 2024]; Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
4. Martínez N, Álvarez M, Martín A, Samartín M, Iglesias P, Gayoso M, et al. Factores asociados a la satisfacción del paciente en una farmacia hospitalaria ambulatoria. European Journal of Hospital Pharmacy [Internet] 2018 [citado 25 de marzo del 2024];25(4):183-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31157016/>
5. Ledezma M, Amariles P, Vargas C, Rossi F. Estrategias para promover el acceso a medicamentos de interés en salud pública: revisión estructurada de la literatura. Revista Facultad Nacional de Salud Pública [Internet] 2020 [citado 25 de marzo del 2024];38(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v38n1/2256-3334-rfnsp-38-01-e332273.pdf>
6. Garcia T. Nivel de calidad de atención a los usuarios brindado por el servicio de farmacia del centro de salud nector gambetta alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019 [Internet]. 2020 [citado 25 de marzo del 2024]; Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5297/T061\\_44267963\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5297/T061_44267963_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Castillo V. Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018 [Internet]. 2018 [citado 25 de marzo del

- 2024]; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo\\_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Ministerio de Salud. Plan de satisfacción del usuario externo [Internet]. 2021 [citado 25 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/412/GRADO%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20%282%29.pdf?sequence=1>
  9. Ministerio de Salud. RD2023-055. Plan anual de gestión de la calidad del Hospital Sergio E Bernales [Internet] 2023 [citado 26 de marzo del 2024];15. Disponible en: <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
  10. Fontova Almató A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario [Internet]. 2015 [citado 26 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf>
  11. Pacahuala Ma. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán. Febrero – Abril 2018 [Internet]. 2018 [citado 26 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2412>
  12. Pinto A, Machado A, Gonçalves E, Salsas L, Vicente T, Ribeiro M, et al. Satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado en las farmacias comunitarias. *Avances en Farmacología y Farmacia* [Internet] 2014 [citado 26 de marzo del 2024];2(2):18-29. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/153410565.pdf>
  13. Alotaibi N, Alzarea A, Alotaibi A, Khan Y, Mallhi T, Alharbi K, et al. Explorar el nivel de satisfacción entre los pacientes ambulatorios con respecto a las instalaciones y servicios de farmacia en el Reino de Arabia Saudita; un gran análisis regional. *National Center for Biotechnology Information* [Internet] 2021 [citado 26 de marzo del 2024];16(4). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8016244/>

14. Larasanty L, Cahyadi M, Sudarni N, Wirasuta I. Satisfacción del paciente con los servicios de atención farmacéutica prestados en establecimientos de salud de nivel primario y secundario en el sistema de cobertura de salud de Indonesia. *J Health Res* [Internet] 2019 [citado 26 de marzo del 2024];33(1):80-8. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHR-06-2018-0033/full/html>
15. Bustamante J. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica san miguel arcángel, distrito san juan de lurigancho, julio 2020 [Internet]. 2020 [citado 26 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/412/GRADO%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20%282%29.pdf?sequence=1>
16. Camarena P. La satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019 [Internet]. 2019 [citado 26 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/193>
17. Ruíz C, Santana E. Satisfacción del usuario relacionado a la calidad servicio de la farmacia del Policlínico Policial de Huancayo - 2019 [Internet]. 2020 [citado 26 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2197/TESIS%20FIN%20AL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
18. Mendieta L. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020 [Internet]. 2020 [citado 26 de marzo del 2024]; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47170/Mendieta\\_FLCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47170/Mendieta_FLCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* [Internet] 2020 [citado 26 de marzo del 2024];20(3):397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

20. Cadillo B, Lopez A. Nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del hospital de apoyo de recuayancash, agosto-setiembre 2022 [Internet]. 2023 [citado 27 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1666>
21. Rolph A. Insatisfacción del consumidor: el efecto de las expectativas no confirmadas en el rendimiento percibido del producto. Revista de investigación de mercados [Internet] 1973 [citado 27 de marzo del 2024]10(1):38-47. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/3149407>
22. zarate C. Calidad de Atención y Satisfacción de los Pacientes que Acuden a la Farmacia de un Hospital público de Chimbote – 2022 [Internet]. 2022 [citado 2023 oct 18]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99219>
23. Rodas K. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021 [Internet]. 2021 [citado 28 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33021>
24. Española RA. Asociación de academia de la lengua española [Internet]. 2008 [citado 2023 oct 24]; Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad>
25. Delgado D, Meléndez Y, Meneses Y, Tapia P. Administración de la calidad total: análisis crítico de la teoría de feigenbaum. Global Business Administration Journal [Internet] 2017 [citado 28 de marzo del 2024];2(1). Disponible en: [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global\\_Business/article/view/1454](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1454)
26. Petracci M. La medición de la calidad y la satisfacción delciudadano - usuario de servicios públicos privatizados[Internet]. Buenos Aires: 1998 [citado 28 de marzo del 2024]. Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
27. Castellano S, González P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. Revista Venezolana de Gerencia [Internet] 2010 [citado 28 de marzo del 2024];15(52). Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000400004](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400004)

28. Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. Organización Panamericana de la Salud 2023 [citado 28 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica,-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
29. Portilla E, Gil W, Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Rev Cub Salud Publica [Internet] 2020 [citado 28 de marzo del 2024];46(4). Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
30. Camisón C, Cruz S, Gonzales T. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas [Internet]. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A; 2006 [citado 28 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
31. Ministerio de salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Lima: 2012 [citado 28 de marzo del 2024]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo\\_\\_R.M.\\_N%C2%BA\\_527-2011MINSAA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSAA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731)
32. Dirección de Calidad en Salud. Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSAA [Internet]. Lima: 2009 [citado 29 de marzo del 2024]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica\\_Nacional\\_de\\_Calidad\\_en\\_Salud.\\_Documento\\_T%C3%A9cnico\\_-\\_RM\\_N%C2%BA\\_727-2009MINSAA20191017-26355-o187un.pdf?v=1571312462](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Calidad_en_Salud._Documento_T%C3%A9cnico_-_RM_N%C2%BA_727-2009MINSAA20191017-26355-o187un.pdf?v=1571312462)
33. Gómez S. Calidad en los servicios de farmacia [Internet]. 2021 [citado 29 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://svfh.es/wp-content/uploads/2020/12/M%C3%93DULO-7.-CALIDAD-EN-LOS-SERVICIOS-DE-FARMACIA.pdf>

34. Organización Panamericana de la Salud. Servicios Farmacéuticos basados en la atención primaria de salud [Internet]. Washington: 2013 [citado 29 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
35. Andrezza R, Silveira M, Sippel P, Heineck I. Causas de los problemas relacionados con las drogas en la sala de urgencias de un hospital del sur de Brasil. *Gac Sanit* [Internet] 2011 [citado 29 de marzo del 2024];25(6):501-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21835509/>
36. Clemenza C, Gotera A, Araujo R. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia* [Internet] 2010 [citado 29 de marzo del 2024]; 15(49):103-24. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)
37. Rao J, Weinberger M, Kroenke K. Expectativas específicas de las visitas y resultados centrados en el paciente: una revisión de la literatura. *Arch Fam Med* [Internet] 2000 [citado 29 de marzo del 2024]; 9(10):1148-55. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11115222/>
38. Jackson J, Kroenke K. El efecto de las expectativas insatisfechas entre los adultos que presentan síntomas físicos. *Ann Intern Med* [Internet] 2001 [citado 30 de marzo del 2024];134(9\_Part\_2):889. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11346325/>
39. Ruiz R, Pérula de Torres L, Jaramillo I. El efecto del cumplimiento de las expectativas de los pacientes en los resultados de las consultas. Un estudio con residentes de medicina familiar. *J Gen Intern Med* [Internet] 2007 [citado 30 de marzo del 2024];22(1):86-91. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-007-0113-8#citeas>
40. Bell R, Kravitz R, Thom D, Krupat E, Azari R. Expectativas insatisfechas en cuanto a la atención y la relación médico-paciente. *Archives of Internal Medicine* [Internet] 2001 [citado 30 de marzo del 2024]; 161 (16): 1977-84.. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11525700/>

41. Peck B, Asch D, Goold S, Roter D, Ubel P, McIntyre L, et al. Medición de las expectativas del paciente: ¿el instrumento afecta la satisfacción o las expectativas? *Med Care* [Internet] 2001 [citado 30 de marzo del 2024];39(1):100-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11176547/>
42. Oviedo G. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales* [Internet] 2004 [citado 30 de marzo del 2024]; 18:89-96. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
43. Editorial Etecé. Satisfacción [Internet]. 2022 [citado 31 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://concepto.de/satisfaccion/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20puede%20entenderse%20como,alcanza%20un%20estado%20de%20bienestar.>

## ANEXO

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de salud Miraflores alto, Chimbote, Áncash de abril a mayo del 2024

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

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

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 Miraflores Alto. Por esta razón le agradecemos su gentil participación.

### **Encuestas demográficas**

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

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

#### **2. Género**

- Masculino
- Femenino

## CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

### Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en un Centro de Salud Miraflores Alto

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

PREGUNTAS		ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
<b>1</b>	¿La atención brindada se realizó dentro del horario establecido por el Centro de Salud?					
<b>2</b>	¿El establecimiento de farmacia cuenta con los medicamentos que le indico el medico?					
<b>3</b>	¿La atención brindada se realizó de acuerdo al orden de					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
<b>4</b>	¿La atención brindada en el área de farmacia fue rápida?					
<b>5</b>	¿El tiempo de espera para ser atendido por el Químico fue corto?					
<b>6</b>	¿El tiempo de entrega de los medicamentos fue rápido?					
<b>Seguridad</b>						
<b>7</b>	¿El personal logra resolver su duda, inquietud o problema referido a lo indicado en la receta?					
<b>8</b>	¿El personal que le atendió en la farmacia le brindo el tiempo suficiente para despejar sus dudas?					
<b>9</b>	¿El Farmacéutico que le atendió le brindo la confianza y la seguridad ante las respuestas claras?					
<b>Confiabilidad</b>						
<b>10</b>	¿Considera usted que los medicamentos se encuentran en buen estado?					
<b>11</b>	¿Usted cree que la farmacia cuenta con la disponibilidad de todos los medicamentos?					
<b>12</b>	¿Considera usted que la farmacia se encuentra en un ambiente adecuado?					
<b>Empatía</b>						
<b>13</b>	¿El farmacéutico que le entendi6 le trato con respeto, paciencia y amabilidad?					
<b>14</b>	¿Usted entiendo la explicación que le dio el Farmacéutico?					
<b>15</b>	¿El servicio que le brindaron en la Farmacia estuvo dentro de sus expectativas?					

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: Formato de consentimiento informado**

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

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

La presente investigación en Salud se titula: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO, CHIMBOTE, ANCASH ABRIL - MAYO 2024, 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 Miraflores alto, Chimbote, Ancash de abril a mayo del 2024.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Su correo proporcionado. Si desea, también podrá escribir al correo [leyvamedranoestrella@gmail.com](mailto:leyvamedranoestrella@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

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

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

## Anexo 04: Carta de aceptación



Chimbote 01 de abril 2024

**CARTA N° 355-2024-2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señoría:**  
C.D. Elizabeth Santos Bernabé Mendoza  
Gerenta A CLAS Miraflores Alto

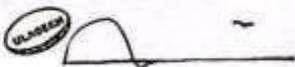
**Presente:**

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 DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO, CHIMBOTE, ANCASH ABRIL - MAYO 2024 que involucra la recolección de información/datos en Usuarios, a cargo de ESTRELLA MARICIELO LEYVA MEDRANO perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de FARMACIA Y BIOQUÍMICA, con DNI N°76965282. Durante el período de 01-04-2024 al 31-05-2024.

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

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

Atentamente,

  
Dr. Willy Valle Salvaerra  
Coordinador de Gestión de Investigación

  
RED DE SALUD PACIFICO NORTE  
CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO  
  
MG. CD. Elizabeth Bernabe Mendoza  
GERENTE CLAS MIRAFLORES

 **CENTRO DE SALUD  
MIRAFLORES ALTO**  
**RECIBIDO**

DIA	MES	AÑO
17	04	24

Nombre: \_\_\_\_\_  
D.N.I. \_\_\_\_\_  
Firma:  Hora: 10:03

 [www.uladech.edu.pe/](http://www.uladech.edu.pe/)

Email: rectorado1@uladech.edu.pe / Telf: (043) 343  
Jr. Tumbes N° 247 - Centro Comercial y Financiera - Chimbote.

**Anexo 05: Base de datos**

Cod.	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
0001	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3
0002	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4
0003	5	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	4	3	1
0004	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	5	3	3
0005	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4
0006	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4
0007	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4
0008	4	1	3	4	4	4	5	5	5	3	1	3	5	5	5
0009	4	1	3	3	3	2	4	4	4	3	1	3	4	4	4
0010	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	5	4
0011	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4
0012	3	1	3	3	3	2	4	4	4	3	1	2	4	4	4
0012	4	2	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4
0013	3	2	3	3	3	2	4	4	4	2	1	2	4	3	4
0014	4	1	3	3	3	2	4	4	4	3	1	2	4	3	4
0015	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3
0016	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	1	2	4	3	3
0017	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	1	2	4	3	4

0019	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	2	5	5	4
0020	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4
0021	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	1	2	5	3	3
0024	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	2	1	2	5	3	4
0025	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	4	3	4
0026	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	4	3	4
0027	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4
0028	3	1	3	2	4	2	4	4	4	3	3	2	1	2	4	3	3
0029	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	1	2	4	3	5
0030	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	5	3	4
0031	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4
0032	3	1	4	4	5	2	5	5	4	4	4	3	1	3	5	3	4
0033	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	1	2	5	3	4
0034	3	1	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	5	3	4
0033	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	1	4	4	4	5
0034	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	1	3	5	3	4
0035	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	3	5	2	3
0036	4	1	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	1	3	5	3	4
0037	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	2	1	2	5	3	4
0038	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	1	3	5	4	5
0039	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	3	5	4	4
0040	4	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	2	2	5	4	4

0041	5	1	4	2	3	3	5	5	5	3	1	3	5	3	3	4
0042	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5
0043	5	1	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	4	2	2	2
0044	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	3	3	4
0045	5	1	4	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2
0046	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5
0047	5	1	3	1	1	1	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1
0048	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5
0049	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	4
0050	5	1	3	2	2	2	3	4	3	3	1	3	5	3	3	3
0051	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
0052	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5
0053	5	2	4	3	3	3	5	5	5	4	1	3	5	3	3	3
0054	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5
0055	5	1	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	5	3	3	4
0057	5	2	4	3	3	3	4	4	4	2	1	3	5	3	3	4
0058	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	1	3	5	3	3	3
0058	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4
0060	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	5	3	3	4
0061	5	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	4	3	3	2
0062	5	1	3	2	2	2	3	4	3	3	1	3	4	2	2	3
0062	5	5	5	3	3	3	3	3	5	2	2	2	5	3	3	4

0063	5	1	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2
0064	5	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	4	3	3
0065	5	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	5	1	1
0065	4	5	3	2	2	1	4	3	3	4	1	3	4	3	3
0066	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	5	3	4
0066	5	2	3	2	3	2	3	3	3	4	1	4	5	3	2
0069	5	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1
0070	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	3	4
0071	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
0072	5	1	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	5	3	3
0073	5	1	3	2	2	1	2	2	3	3	1	3	5	2	2
0074	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	5	3	5
0075	5	1	3	2	2	1	2	2	3	3	1	4	5	2	1
0076	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	5	3	3
077	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3
0077	5	1	3	1	2	2	2	2	3	3	1	3	4	2	1
0078	5	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	5	2	1
0080	4	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	5	2	1
0081	5	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	4	2	1
0082	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3
0083	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	5	2	2
0084	5	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	5	3	1

0085	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	3
0086	5	1	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	3	2
0086	4	2	4	2	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	4	4	2	2	
0088	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2	
0090	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	
0091	5	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	4	3	3	3	
0092	5	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	4	4	2	3	
0093	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	
0095	5	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	3	4	2	2	1	
0096	4	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	4	4	3	3	
0095	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	
0096	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3	4	2	2	2	
0097	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
0098	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	4	4	1	4	4	4	3	3	
0099	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	1	3	4	2	2	1	
0100	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3	
0101	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	2	
0102	3	1	2	1	2	1	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	2	1	
0103	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	
0104	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	
0106	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	
0106	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	4	4	2	2	

0107	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	4	3	2
0108	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3
0109	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	2	2
0110	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	2
0111	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	4	4	3	2
0112	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
0113	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3
0114	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	5	5	2	5	5	5	3	3
0115	4	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	4	4	4	2	2
0116	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3
0117	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
0118	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4
0019	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5
0119	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5
0120	5	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
0121	4	1	1	3	1	2	1	2	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	2
0123	4	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	4	4	4	1	3	3	3	1	1
0124	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4
0125	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	4	4	4	2	2
0126	5	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	4	2	2
127	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	3
0128	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3

0129	4	1	3	2	2	1	3	3	3	1	3	3	1	1
0130	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	2
131	3	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2	4	3	1
0132	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
0133	3	2	3	1	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1
0134	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
0135	3	1	2	1	2	1	3	2	3	1	3	3	1	1
0136	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	4	2	1
0137	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1
0137	3	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3	3	2	2
0138	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	4	3	3
0139	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2
0140	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	4	3	3
141	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1	3	4	2	2
0142	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
0143	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	1	1
0144	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1
0145	4	2	3	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2
0146	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3
0147	3	2	2	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2
0149	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3
0150	5	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	4	1	2

0151	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
0152	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
0153	3	3	4	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2
0154	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
0155	4	1	4	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	1
0156	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4
0157	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4
0158	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1
0159	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
0160	4	1	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1
0161	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3
0162	4	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2
0163	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	2
0164	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
0165	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3
0166	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1
0167	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
0168	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	4	2	2	2	2
0169	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1
0170	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	4	4	4	2	2	2	1
0171	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3
0172	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	2	2	2	1

0173	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3
0174	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
0175	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
0176	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
0177	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	1
0178	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	3	2	2	1
0179	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3
0180	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
0181	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4
0182	5	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	2
0183	4	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	4	3	1	1	1
0184	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
0185	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4
0186	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5
0187	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3
0188	4	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	1
0189	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
0190	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
0191	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
0192	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4
0193	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
0194	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	4	1	1	1

0195	4	4	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2
0196	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3
0197	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3
0198	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3
0199	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1
0200	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4
0201	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	3
0202	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
0203	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	1	4	3	3	2	2
0204	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3
0205	5	5	5	3	2	3	2	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3
0206	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5
0207	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
0208	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
0209	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5
0210	5	1	1	3	3	2	1	3	2	2	3	1	4	3	1	2	2
0211	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
0212	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3
0213	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
0214	5	2	2	3	3	3	1	3	3	3	4	1	4	4	2	2	2
0215	5	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	1	5	5	2	2	2
0216	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5







0283	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5
0284	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3
0285	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3
0286	5	2	4	3	4	1	4	4	4	4	5	1	4	5	5	2	5	5	2	1
0287	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5
0288	5	1	3	1	3	1	2	2	2	5	5	1	5	5	5	2	5	5	2	2
0289	5	1	5	2	4	2	2	2	3	5	5	1	5	5	5	3	5	5	3	2
0290	5	1	3	1	3	1	1	1	3	4	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1
0291	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4
0292	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4
0293	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5
0294	5	1	5	1	5	1	3	2	2	4	4	1	5	5	5	2	5	5	2	2
0295	5	2	5	2	5	2	5	2	3	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1
0296	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5
0297	5	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	5	5	2	5	5	2	1
0298	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3
0299	5	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1
0300	4	2	5	2	4	2	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	2
0301	1	3	3	2	1	2	3	3	3	5	5	2	5	5	5	3	5	5	3	2
0302	1	3	3	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	3	3
0303	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	1	4	4	4	2	4	4	2	1
0304	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

0305	4	1	4	1	4	1	3	2	2	4	1	4	4	2	2	2
0306	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3
0307	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3
0308	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1
0309	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
0310	5	1	4	1	2	1	2	1	1	3	1	3	3	1	1	1
0311	5	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1
0312	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
0313	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4
0314	4	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	3	1	1	1
0315	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
0316	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	4	1	1	1
0317	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
0318	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
0319	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	3	1	1	1
0320	1	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3
0321	1	3	3	2	1	1	4	4	4	4	1	4	4	3	3	1
0323	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0224	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
0234	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0235	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	5	5	5	3
0326	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2

0327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	2	3
0327	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
0229	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1
0330	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	2	2
0331	4	4	4	4	2	4	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3
0332	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3
0333	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	1	1
0334	1	4	4	4	2	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
0335	4	1	4	4	2	1	2	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3
0336	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	3	1
0337	1	5	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3
0338	1	4	4	4	2	1	2	2	5	5	5	5	2	5	5	4	3
0339	2	5	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	3	3
0340	1	5	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2
0341	1	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3
0342	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
0343	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5
0350	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3
0352	4	1	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	1	4	3	2	2
0353	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3
0354	5	2	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	2	2
0355	5	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	3	3	1	1

0356	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
0357	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3
0351	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
0352	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5
0353	5	2	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	2	3	5	2	2	2
0354	5	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3
0355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
0356	5	1	5	1	3	1	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	1	1	1
0357	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0359	5	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	1	1
0360	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4
0360	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3
0361	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5
0361	5	2	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0362	5	1	4	4	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	1	1
0365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
0366	4	1	5	2	1	1	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	1	1
0367	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
0368	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0369	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
0366	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2



0393	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
0394	1	5	5	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0395	1	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
0396	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
0397	2	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0398	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0399	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
0400	5	1	5	5	1	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
0401	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
0402	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0403	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0404	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0405	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
0406	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0407	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
0408	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0409	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0410	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
0412	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0413	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
0414	5	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2



## Anexo 06: Declaración jurada



Facultad de Farmacia  
y Bloquímica

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo LEYVA MEDRANO ESTRELLA MARCIELO en mi condición de Bachiller, identificado con DNI: 76965282, dejo constancia que el tema a elaborar en la tesis de pre-grado, que lleva por título: "GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO, CHIMBOTE, ANCASH ABRIL - MAYO 2024" es un tema original.

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

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como *suyas* 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 23 de Mayo del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



**Anexo 07: Evidencias de ejecución**







