

NOMBRE DEL TRABAJO

2 TES - HIRPANOCA Y MAMANI.docx

RECUENTO DE PALABRAS

10956 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

50 Pages

FECHA DE ENTREGA

Aug 28, 2023 4:09 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

61690 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

872.1KB

FECHA DEL INFORME

Aug 28, 2023 4:10 PM GMT-5**● 14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
“FRANKLIN ROOSEVELT”
RESOLUCION DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y
BIOQUÍMICA



TESIS
CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, SAN ROMÁN-PUNO. ENERO-MARZO.
2023.

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO
FARMACÉUTICO

AUTORES:

Bachiller HIRPANOCA QUISPE, Lourdes Noemi

Bachiller MAMANI QUIROZ, Marlene

ASESOR:

Mg. SOLGORRÉ CONTRERAS, Enrique Juan

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD PÚBLICA

Huancayo – Perú
2023

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A toda mi familia, principalmente a mi madre que ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme su ejemplo de perseverancia y constancia que la caracteriza y que me ha influenciado para salir adelante, para hacer de mí una mejor persona.

Finalmente, a mis amigos y compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido y fueron parte de este logro.

Lourdes Noemi

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios por ser mi fortaleza y guiar mi camino.

A mi familia, mi pareja y mi hija Nicol que siempre estuvieron dándome la fortaleza para seguir adelante y superar cada obstáculo, a mi hermana Yoselin que siempre estuvo a mi lado apoyándome en toda mi etapa universitaria.

Finalmente, a todos los que fueron parte de este proceso.

Marlene

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a la Universidad Franklin Roosevelt por habernos aceptado y ser parte de esta grandiosa casa de estudios, permitiéndonos poder concluir nuestra carrera profesional, así también a los docentes que nos brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradecemos también a nuestro asesor de tesis Mg Q.F. Enrique Juan Solgorré Contreras, por brindarnos la oportunidad de recurrir a su experiencia, capacidad y conocimiento científico, así como también habernos brindado toda la paciencia del mundo para guiarnos durante el desarrollo de la tesis.

Finalmente, sin dejar atrás a toda nuestra familia por confiar en nosotras, a nuestros padres y hermanos, por el apoyo incondicional, moral y económico que nos brindaron desde que iniciamos nuestros estudios, gracias por ser parte de nuestra vida, ya que sin ellos no hubiera sido posible la obtención de nuestros objetivos y nuestro desarrollo personal.

Lourdes Noemi y Marlene

JURADOS

PRESIDENTE

MIEMBRO SECRETARIO

MIEMBRO VOCAL

MIEMBRO SUPLENTE

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lourdes Noemi HIRPANOCA QUISPE, con DNI N° 75148615, con el Grado Académico de Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autor del proyecto de investigación “**CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DE USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, SAN ROMAN-PUNO. ENERO - MARZO. 2023**”, en cumplimiento con las disposiciones vigentes concernientes al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.

Declaro bajo juramento que:

Toda la información que presento es veraz y legítima. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier hecho de falsedad u omisión intencionada en relación al contenido presente y me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.



.....
Lourdes Noemi, HIRPANOCA
QUISPE
DNI N° 75148615

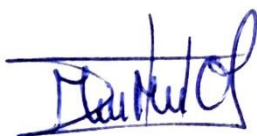


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Marlene MAMANI QUIROZ, con DNI N° 40766070, con el Grado Académico de Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autor(a) del proyecto de investigación **CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DE USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, SAN ROMAN-PUNO. ENERO - MARZO. 2023**, en cumplimiento con las disposiciones vigentes concernientes al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.

Declaro bajo juramento que:

Toda la información que presento es veraz y legítima. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier hecho de falsedad u omisión intencionada en relación al contenido presente y me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.



.....
Marlene, MAMANI QUIROZ

DNI N° 40766070

INDICE

Portada	i
Declaratoria de autenticidad	ii
Indice	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	12
2.2. Diseño de investigación	12
2.3. Población y muestra.....	12
2.4. Variable y operacionalización de variable	13
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
2.6. Aspecto ético.....	16
2.7. Procesamiento y análisis de datos.....	16
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
ANEXOS	34

RESUMEN

La investigación ¹ tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención brindada en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023. La investigación fue básica y de nivel descriptiva. Se empleó un diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal. La población estuvo compuesta por 450 usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno comprendido entre los meses de enero a marzo del 2023. La muestra estuvo conformada por 208 personas. Según variable calidad de atención farmacéutica el 25.1% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de tangibilidad, el 27.5% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de fiabilidad, el 44.7% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, el 38.7% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de seguridad y el 57.2% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de empatía. Según la variable de satisfacción del usuario el 26.3% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de humanística, el 14.4% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de tecnología y el 27.9% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión entorno. La investigación concluye que la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios presentaron una opinión favorable del 39% y 23% de las personas atendidas en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción ,usuarios.

1 ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of user satisfaction regarding the quality of care provided in the pharmacy of the Jorge Chávez Health Center, San Ramón-Puno, from January to March 2023. The research was basic and descriptive. A non-experimental, descriptive, prospective, and cross-sectional design was used. The population was made up of 450 users who attended the pharmacy service of the Jorge Chávez Health Center, San Ramón-Puno from January to March 2023. The sample consisted of 208 people. According to the quality of pharmaceutical care variable, 25.1% of the participants have a favorable opinion regarding the tangibility dimension, 27.5% of the participants have a favorable opinion regarding the reliability dimension, 44.7% of the participants have an opinion favorable regarding the responsiveness dimension, 38.7% of the participants have a favorable opinion regarding the security dimension and 57.2% of the participants have a favorable opinion regarding the empathy dimension.: According to the satisfaction variable of the user, 26.3% of the participants have a favorable opinion regarding the humanistic dimension, 14.4% of the participants have a favorable opinion regarding the technology dimension and 27.9% of the participants have a favorable opinion regarding the environment dimension. The research concludes that the quality of pharmaceutical care and the level of user satisfaction presented a favorable opinion of 39% and 23% of the people treated at the pharmacy of the Jorge Chávez Health Center, San Ramón-Puno, from January to March of 2023

Keywords: Quality of care, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

La atención sanitaria de la población es una obligación del Estado sobre todo en los grupos etarios más vulnerables, ellos requieren buena calidad de atención y prioritaria en los distintos establecimientos sanitarios. El servicio de calidad está conformado por la atención a las expectativas añadido a las características concretas que se ofrecen en las instituciones sanitarias¹. Desde la década de los años 1980 surge el interés respecto a la calidad de los servicios de salud, pero en los últimos tiempos recién ha adquirido una verdadera relevancia. Se ha evidenciado que tener en cuenta el conjunto de ideas de los pacientes acerca de la calidad de atención brindada en las distintas instituciones sanitarias es de gran utilidad, ya que, les permitirá a los establecimientos en base a la información recopilada tomar las medidas correctivas².

La Federación Farmacéutica Internacional (FIP) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) instauraron normativas en relación con la buena praxis en los establecimientos farmacéuticos, a través de la elaboración de normas referentes a la práctica farmacéutica, ello a consecuencia de los requerimientos de los usuarios con relación a los servicios farmacéuticos en la búsqueda de obtener una excelente calidad de calidad³.

Según la OMS, la atención de calidad está definida como: “la comparación entre la percepción de lo recibido y el nivel deseado; lo cual no siempre es igual en todos los individuos, surgiendo entonces el concepto de satisfacción, entendido como el conjunto de reacciones por parte de los usuarios frente a determinada atención recibida”⁴. En tal sentido, las oficinas farmacéuticas tienen que asegurar el ofrecimiento de servicios y productos destinados a conseguir la complacencia del cliente, por lo que es imprescindible que se elaboren planes permanentes de gestión de calidad, los mismos que posibilitarán la excelencia y mejora continua en sus labores; además es indispensable disponer de los datos que les facilite diagnosticar su grado de empatía, conductas relacionadas o motivación con la atención que desean los pacientes⁵. Por otro lado, la satisfacción del usuario de las farmacias o boticas representa un componente de suma relevancia para el análisis de la calidad del servicio ofrecido, ya que se asocia con el bienestar de los usuarios, produciendo la indispensable seguridad que les conceda continuar la terapia medicamentosa o recurrir en caso sea necesaria a la consejería en relación con el adecuado manejo de los fármacos. La gran parte de las investigaciones evidencian que los centros de salud frente a una óptima

atención incrementan en los pacientes la complacencia, esta situación se puede extrapolar a las personas que asisten a las unidades farmacéuticas. No obstante, un desmesurado periodo de espera y otras descortesías, por ejemplo, mal diseño de la infraestructura, falta de stock de fármacos, y empatía del personal responsable del servicio de farmacia reducen la satisfacción del cliente, de modo que prefieren ir a farmacias particulares o externas. Actualmente, dada la situación que afrontan los establecimientos de farmacia en países subdesarrollados, como nuestro país, la satisfacción del paciente sobre la atención en los establecimientos de farmacia tiene que disponer con exámenes perennes para garantizar el cumplimiento de los requerimientos ¹ de calidad que demandan los actuales sistemas de evaluación⁶.

El tener conocimiento sobre el estado de cada factor de la cadena de atención farmacéutica corresponde a la satisfacción de los usuarios. Por su parte, esto brindará datos para mejorar el trabajo de las farmacéuticas de modo que se logre mejorar los servicios para asegurar buenos resultados en la salud pacientes al tratar las inquietudes y necesidades de los servicios⁷.

Según lo descrito, planteamos el problema general: ¿Cuál será el porcentaje de calidad de atención farmacéutica y el porcentaje de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023?. Asimismo, nos planteamos los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles serán los factores sociodemográficos representativos en los en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, ¿enero a marzo del 2023?. ¿Cuál será el porcentaje de calidad de atención farmacéutica en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023?. ¿Cuál es el porcentaje de calidad de atención farmacéutica en relación con las dimensiones en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023? ¿Cuál será el porcentaje de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023? ¿Cuál será el porcentaje de satisfacción de los usuarios atendidos en relación con las dimensiones en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023?.

Entre los antecedentes nacionales tenemos: **Huamán C, Valeriano L. (2021)**, llevaron a cabo el estudio cuyo título fué “Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente

en la Botica Sofía, Imperial - Cañete, Junio – 2021. Teniendo como objetivo “Determinar la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía Imperial-Cañete, Junio 2021”. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no experimental, realizaron una encuesta a 269 clientes para ello utilizaron un cuestionario para estimar la satisfacción y calidad de atención del cliente. Reportaron los siguientes resultados: la calidad de atención farmacéutica es favorable en los clientes con 73% y se manifiestan disconformes en satisfacción al cliente con 86%. Con respecto a los componentes de la calidad de atención en farmacias, la mayor parte es beneficiosa, empatía (67%), capacidad de respuesta (50%), fiabilidad (52%) y tangibilidad (57%) y la satisfacción del usuario, están descontentos en las tecnológica-científica (100%), entorno (68%) y dimensiones humanísticas (59%), llegando a la conclusión que ² la mayoría de los clientes que acuden a la botica Sofía, presentan una calidad de Atención farmacéutica favorable y una Satisfacción al cliente, deficiente por no contar con nueva tecnología ⁸. **Chávez L. (2019)**, llevó a cabo un estudio titulado: “Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.”, teniendo como objetivo principal “Determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de farmacia”. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo, correlacional. Se realizó una encuesta a 286 clientes. Los resultados se ordenaron acorde a los componentes y se pudo estimar la seguridad (42.3%), capacidad de respuesta (43%), fiabilidad (40%), , la empatía (51.7%) y tangibilidad (41%), Se concluye que los clientes lograron estar satisfechos de acuerdo con cada componente⁹. **Barzola E, Moncada R. (2019)**, ejecutaron el estudio titulado: “Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau Essalud. julio- setiembre 2018” con el objetivo de; “Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Septiembre 2018”. La metodología utilizada fue descriptiva, correlacional, transversal y no experimenta Para estimar la calidad en la atención y satisfacción del servicio, los establecimientos farmacéuticos encuestaron a 202 usuarios para ello aplicaron un cuestionario. Entre los principales resultados el 18.8% de usuarios muestran un grado malo de satisfacción, el 13% tiene un grado bueno de satisfacción, y la peor calificación fue la dimensión tiempo de espera con 26.2%. Se concluyen que el porcentaje de la calidad de atención fue 45% y el grado de satisfacción fue 68%¹⁰. **García G. (2021)**, desarrollo una investigación titulada: “Calidad de atención farmacéutica y nivel

de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021”. Donde el objetivo principal fue “Determinar la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de la botica INKAFARMA ubicado en el distrito de Barranco - Lima- 2021”. La metodología describió que fue una investigación ¹ básica, transversal, prospectivo, observacional; el diseño del estudio fue no experimental – descriptivo. La población estuvo conformada por usuarios que acudieron a la botica INKAFARMA, ubicado en el distrito de Barranco - Lima, año 2021, y la muestra fue de 100 usuarios. En los resultados, la mayoría presentaron calidad de atención buena con 82% y respecto al nivel de satisfacción se presentaron satisfechos en un 100%. Se concluyó que la calidad de atención es buena con 82% y el nivel de satisfacción es satisfecho en 100%¹¹.

Como antecedentes internacionales tenemos: **Guadalupe F, et al. (2019)**, En Ecuador realizaron el trabajo titulado: “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018.” Con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia”¹². La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo con corte transversal, el diseño fue no experimental. Entre los resultados se reportaron los siguientes datos: 60% conforme con la tangibilidad, el 39 % percibe que no se ejecutan los ofrecimientos, el 39% considera que no hay interés en solucionar las problemáticas. La conclusión fue que los usuarios no se encuentran conformes con la gran parte de los componentes¹². **Choque C. (2019)**, En Bolivia se llevó a cabo el estudio titulado: “Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre” , cuyo objetivo fue “determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre”. En la metodología, se utilizó para la obtención de datos la técnica de entrevistar. Entre los principales resultados los usuarios señalan que es buena la cordialidad del personal (56%) facilidad de acceso a la farmacia y la localización (54%), no obstante, puntúan de regular la sala de espera (44%). La impresión de los usuarios internos acerca de la sala de espera es buena en 42%, al igual que ¹ la información que se ofrece al usuario externo (49%). En conclusión se puede señalar que los clientes externos se sienten satisfechos por la atención recibida y los clientes internos de la misma manera. ¹³. **Alcívar S. (2019)**, ejecutó en Ecuador el estudio titulado: “Satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur” con

la finalidad de “Evaluar la satisfacción en relación con la calidad de servicios farmacéuticos”. La metodología utilizada fue no experimental, descriptivo, transversal y prospectivo. Entre los resultados se reportaron valores tangibilidad 37%, fiabilidad 13%, seguridad 33%, habilidad de respuesta 70% y empatía 10%. Se concluye que existe un importante vínculo entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio farmacéutico

¹⁴. **Cantillo N. (2019)**, Se llevó a cabo en Colombia un estudio titulado: “Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia” y tuvo como objetivo: “Analizar las dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial, turístico y cultural de Riohacha”. La metodología de la investigación fue ⁴ descriptiva, no experimental, transeccional, de campo. Una muestra de 108 clientes registrados en base de datos del sector farmacéutico en Riohacha. Se aplicó un cuestionario de 10 ítems, utilizando estadística descriptiva. Entre los resultados más representativos fueron que ⁴ 65% de los encuestado manifestaron que siempre cuando ha solicitado atención personalizada en el punto de venta para ampliar el conocimiento del producto adquirir, el 18 % refirió que casi siempre y el 7% de opinó que a veces, por otra parte, 6% contestó casi nunca, finalmente 4% señaló nunca. El autor concluye que las dimensiones del servicio crean ventajas competitivas en el sector estudiado, evidenciado en la atención, empatía, fiabilidad¹⁵.

Teniendo en consideración las bases teóricas del estudio con respecto a la calidad de servicio, se necesita que los usuarios estén conformes con sus solicitudes, en el que la calidad es el grado o la medición por la cual los productos brindados cubren los requerimientos de los usuarios que requieren del servicio o producto. La calidad denota “las características de un bien, producto o servicio que apoyan las actividades para satisfacer las necesidades exigidas, por lo que la calidad del servicio aumenta la satisfacción del usuario, por lo que existe una clara relación entre satisfacción y calidad”¹⁶. El modelo Servqual, posibilita determinar los requerimientos de los usuarios y medir la calidad de servicio ofrecida al usuario. Este modelo incorpora información acerca del criterio que tiene el usuario referente a la clase de atención del personal, expectativa de los trabajadores y esencialmente el servicio recibido según la percepción del usuario, de manera que posibilita la mejoría de los servicios brindados por las empresas¹⁷.

Se considera cinco tipos de dimensiones ¹⁸:

- Tangibilidad: Se fundamenta en lo que se encuentra en el entorno como el staff, equipamiento, el sistema utilizado y la infraestructura de la sede.
- Fiabilidad: Se fundamenta en la confianza que se brinda a los clientes, por consiguiente, se debe tener cuidado con todos ellos llevando a cabo todas las promesas. Por lo tanto, las sedes farmacéuticas deben de dar soluciones a las problemáticas.
- Capacidad de respuesta: Se fundamenta en estar pendiente a los requerimientos de los usuarios acerca de sus dubitativas o reclamos que deseen realizar y el personal tiene que ofrecerles una respuesta a sus problemáticas. Por consiguiente, se necesita de una adecuada y respetuosa atención en todo lo que requieran.
- Seguridad: Es la capacidad de los trabajadores de la sede farmacéutica para demostrar seguridad y obtener la confianza con la atención que se brinda.
- Empatía: Involucra comprender la situación de otro individuo. Si el personal sanitario muestra empatía hacia el paciente esto conlleva al respeto y la dignidad de la relación.

La satisfacción de servicio está valorada según los conceptos de satisfacción del usuario externo que está contextualizada en la desemejanza de las expectativas e impresiones¹⁹.

La OMS, es una de las organizaciones que analiza en un contexto extenso acerca de la satisfacción en relación con la atención en el servicio farmacéutico y toma en cuenta la calidad, involucra la utilización efectiva de bienes y un insignificante peligro para el usuario con respecto a su salud ²⁰. Asimismo, la satisfacción del cliente es el “resultado del buen servicio de atención, por tanto, se debe lograr todas las expectativas que el paciente desea, satisfacer todas sus necesidades y lo más importante cumplir con todo lo mencionado para eso se debe tener en cuenta lo siguiente: variedades de productos y de buena calidad”²¹. Las dimensiones de la satisfacción del usuario son las próximas²²:

- **Dimensión Humana:** se fundamenta en el vínculo que sostiene el profesional sanitario con su paciente o de igual forma denominado una relación “interpersonal”, por consiguiente, se tiene que demostrar un comportamiento adecuado, solidaridad y respeto con todas las personas.
- **Dimensión del Entorno:** se fundamenta en conservar en óptimas condiciones todo lo que nos rodea, contar con una zona cómoda para los clientes, algunos de estos componentes son: lugar ventilado, limpio, ordenado, con buena luminosidad, un espacio privado para los usuarios que los necesiten, entre otros factores.
- **Dimensión Tecnológico-Científico:** esta dimensión es importante para el personal de farmacia, ya que, tienen que estar aptos para manejar el tema de los fármacos con respecto a la farmacodinamia y farmacocinética.

1 Los indicadores de calidad en el cuidado de la salud abordan aspectos medibles de sistemas, procesos y resultados relevantes. Proporcionan información sobre el desempeño de los proveedores de atención y se utilizan para estimular la mejora continua de la atención al paciente. Se han introducido varios conjuntos de indicadores de calidad en todo el mundo occidental. Entre otros, estos conjuntos se utilizan para evaluar y mejorar la calidad de la práctica médica. El conjunto integral de indicadores de calidad para las farmacias comunitarias y sus resultados pueden ser útiles para otros países y sistemas de atención médica para aumentar la conciencia de los farmacéuticos comunitarios individuales sobre su propio desempeño, mejorar la supervisión por parte de la inspección de atención médica y permitir que los pacientes y las compañías de seguros de salud diferencien entre farmacias sobre la base del rendimiento ²³.

Según la definición de Pharmaceutical Care Network Europe (PCNE), la atención farmacéutica (CP) es “la contribución del farmacéutico a la atención de las personas para optimizar el uso de medicamentos y mejorar los resultados de salud”. Su propósito es lograr resultados definidos para mejorar o mantener la calidad de vida del paciente. Para proporcionar esto, se necesitan servicios de atención farmacéutica, como el asesoramiento

al paciente, la revisión de medicamentos, la conciliación de medicamentos y la gestión de la terapia con medicamentos, lo que refuerza el papel del farmacéutico en el cuidado de los pacientes ²³.

La OMS publicó roles importantes para influir en la política de medicamentos, el uso de medicamentos y los resultados, así como en otros aspectos de la atención médica. 7 Un metaanálisis mostró que la atención directa al paciente de los farmacéuticos beneficia a los pacientes y a los servicios de atención médica. Brindar atención farmacéutica parece ser una opción altamente rentable. Evaluar la atención farmacéutica es la clave para asegurar y mejorar la calidad en la toma de decisiones de los farmacéuticos para optimizar los recursos sanitarios. En la asistencia sanitaria, la mejora de la calidad se ha convertido en parte del día a día de los profesionales, y en esta evaluación se pueden utilizar indicadores de calidad. "Indicador" se define como "un elemento medible de desempeño práctico desarrollado por un método válido y confiable, donde existe evidencia o consenso de que podría usarse para evaluar la calidad de la atención". Los indicadores apuntan a lograr altos estándares de atención y mejorar los procesos mediante los cuales se brinda atención al paciente ²⁴.

Los indicadores se pueden asociar con la estructura, el proceso y los resultados de la atención médica, donde "estructura" se refiere a los atributos de los entornos en los que se brinda la atención, "proceso" expresa lo que realmente se hace al brindar y recibir atención médica, y "resultado" evalúa los efectos de la atención sobre el estado de salud de los pacientes y de las poblaciones. En la práctica de la atención farmacéutica, los estudios que evalúan los servicios farmacéuticos a través de indicadores de calidad se han desarrollado principalmente en farmacia hospitalaria, pero pocos estudios desarrollan indicadores de calidad para pacientes ambulatorios ²⁴.

El actual estudio se justifica ya que nos permitirá conocer la percepción del grado de satisfacción por parte de los pacientes que concurren al servicio farmacéutico del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, y basándose en los datos obtenidos se va a sociabilizar los hallazgos a la dirección del Centro, para la mejoría del servicio de farmacia. Durante las últimas décadas, la profesión farmacéutica está experimentando un rápido crecimiento y desarrollo, particularmente en las transiciones de la preparación y dispensación de medicamentos a un servicio de atención farmacéutica orientado al paciente. es ¹ la provisión responsable de la terapia farmacológica con el fin de lograr resultados

definitivos que mejoren la calidad de vida del paciente, proporcionada principalmente por farmacéuticos clínicos. En los últimos años, se ha evidenciado su implementación en el sistema de salud, destacando los beneficios de la atención farmacéutica, en particular, en la reducción de la morbimortalidad prevenible relacionada con los medicamentos ²⁵.

Además, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Farmacéutica Internacional han indicado la importancia de cambiar el papel tradicional de los farmacéuticos de una práctica orientada al producto hacia una práctica centrada en el paciente al considerar la gran demanda de problemas de salud con una gran variedad de enfermedades crónicas y poca adherencia a los medicamentos prescritos. Desde entonces, muchos artículos han destacado los resultados de la implementación de atención farmacéutica en el sistema de atención médica en todo el mundo, incluso durante la reciente pandemia de COVID-19. Por ejemplo, la prevención de errores de medicación, la reducción de la incidencia de reacciones adversas a medicamentos y el ahorro de costos médicos son los principales beneficios de la implementación de atención farmacéutica reportados en los estudios mencionados. Además de esto, se ha revelado que los farmacéuticos dirigen la atención de los pacientes, benefician a los pacientes y a los servicios de atención médica, al tiempo que parece ser una opción altamente rentable ²⁵. Sin embargo, la calidad de la atención médica, incluida la atención farmacéutica, se ha convertido en una preocupación mundial que ocasionó que la industria de la salud hiciera cambios rápidos para satisfacer las crecientes demandas de su población de pacientes. Por lo tanto, evaluar el servicio de AP es muy importante para asegurar y mejorar la calidad en la toma de decisiones del farmacéutico para optimizar los recursos de atención médica. La evaluación de la satisfacción del paciente, un componente integral de la calidad de la atención médica es un indicador muy importante de la evaluación de la calidad en un sistema de atención médica, ya que ofrece información sobre el éxito del proveedor en el cumplimiento de las expectativas de mayor relevancia para el cliente y un determinante clave de los pacientes. 'perspectiva intención de comportamiento ²⁵.

Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario. Los servicios de farmacia se han ampliado cada vez más más allá del simple suministro de medicamentos para convertirse en un servicio más centrado en el paciente y atento. Los farmacéuticos trabajan en armonía con otros proveedores de atención médica para optimizar la calidad de vida de los pacientes y lograr el mejor resultado clínico. Debe establecerse y mantenerse una buena relación y

comunicación profesional entre el farmacéutico y el paciente para lograr este objetivo. El farmacéutico también debe mantener una actitud de cuidado adecuada y utilizar su conocimiento y habilidad en farmacoterapia como experto en medicamentos para mejorar la salud y el bienestar de los pacientes ²⁶.

La satisfacción del paciente es un componente integral de la calidad de la atención médica. Una mejor comunicación, conveniencia y cortesía puede conducir a un mejor uso de los servicios de salud y, en última instancia, a mejores resultados. Una alta satisfacción promueve comportamientos de salud positivos, como el cumplimiento y la continuidad con los proveedores. Es probable que los pacientes que están satisfechos con su atención general tomen los medicamentos correctamente y es menos probable que cambien de un profesional de la salud a otro. Según Schommer y Kucukarslan, la satisfacción del paciente consiste en evaluar o valorar personalmente un servicio o producto percibido como valioso y beneficioso. La satisfacción del paciente se está convirtiendo en un indicador popular de la calidad de la atención médica en el que los servicios farmacéuticos son una parte esencial. Medir la satisfacción del paciente es un enfoque para identificar y satisfacer las necesidades del paciente. Brindar un mejor acceso a farmacias de calidad es una forma de mejorar la satisfacción del paciente con la atención médica. En un mercado sanitario competitivo, los farmacéuticos deben prestar servicios competentes de manera satisfactoria para garantizar la continuidad del servicio ²⁶. A medida que la atención médica avanza hacia un modelo basado en los resultados (p. ej., la satisfacción del paciente), los resultados son componentes importantes para los pacientes que pueden desear ver personal de atención médica que produzca mejores resultados o una mayor satisfacción del paciente. Como resultado, los farmacéuticos que demuestren una mayor satisfacción del paciente pueden tener una ventaja competitiva. Los cuestionarios de satisfacción del paciente han crecido sustancialmente en las últimas décadas como herramientas para medir la atención médica desde el punto de vista de los pacientes. Sin embargo, la satisfacción del paciente recibió poca atención en entornos públicos o patrocinados por el gobierno y en países en desarrollo²⁷.

¹ El desarrollo de las prácticas del farmacéutico que brinda una atención farmacéutica orientada al paciente conduce a la evaluación de la calidad de los servicios prestados. ¹ La satisfacción del paciente es un indicador que puede utilizarse para evaluar la calidad de los servicios sanitarios. La medida de la satisfacción del paciente como evaluación subjetiva del paciente del servicio de atención médica es un parámetro importante para mejorar el servicio

tanto en la comunidad como en el hospital. También indica la brecha entre la expectativa de la calidad del servicio y la percepción del paciente. La evaluación de la satisfacción del paciente ¹ es un enfoque para identificar y realizar un seguimiento de los cambios en las necesidades del paciente, por lo que los resultados se pueden utilizar para realizar evaluaciones de programas para mejorar los servicios y maximizar la capacidad profesional en las farmacias²⁷.

El nivel de satisfacción observado se convierte en un instrumento útil; ya que, por ello, será posible tomar las medidas correctivas necesarias, visando la mejora constante de la atención al paciente. Existen algunos factores esenciales que pueden interferir en la calidad de la atención y en la relación entre el paciente y el profesional sanitario. Entre esos factores, se puede mencionar la habilidad, el conocimiento, la claridad en la transmisión de información relacionada con el uso de medicamentos y la asistencia constante a cada paciente individualmente, creando mayor confianza en el profesional de la salud, consecuentemente el paciente seguirá mejor. el tratamiento²⁶⁻²⁷.

El objetivo general de estudio será: Determinar la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023. Los objetivos específicos serán: Identificar los factores sociodemográficos representativos en los en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023. Determinar la calidad de atención farmacéutica en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023. Determinar la calidad de atención farmacéutica en relación con las dimensiones en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023. Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en relación con las dimensiones en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023.

A continuación describiremos las teorías conceptuales consideradas para el presente proyecto de tesis:

³ **Atención farmacéutica:** consiste en la realización del seguimiento farmacológico en el paciente, con dos objetivos: Responsabilizarse con el paciente de que el medicamento le va

a hacer el efecto deseado por el médico que lo prescribió o por el farmacéutico que lo indicó. Estar atento para que a lo largo del tratamiento no aparezcan o aparezcan los mínimos problemas no deseados, y si aparecen, resolverlos entre los dos o con la ayuda de su médico. Es un concepto de práctica profesional en el que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico. Es el compendio de actitudes, comportamientos, compromisos, inquietudes, valores éticos, funciones, conocimientos, responsabilidades y destrezas del farmacéutico en la prestación de la farmacoterapia, con objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y calidad de vida del paciente^{28,29}.

11 Nivel de satisfacción: el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. **6** El grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un servicio o producto. Este grado de cumplimiento se calcula como la diferencia entre el valor percibido y las expectativas que este tenía antes de recibir el servicio o producto³⁰.

5 Calidad de atención: es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal³⁰.

7 Empatía: La empatía es la capacidad de colocarse en los zapatos del otro; es decir, de entender y relacionarse con los pensamientos y experiencias de los demás. Es un elemento clave que nos permite entender que estamos en el lugar de trabajo indicado³⁰.

8 Capacidad de respuesta de la atención: es dar una respuesta correcta en el momento oportuno. Evalúa el comportamiento de los clientes, recuerda que una característica notable es que todos desean ser atendidos lo más pronto posible³⁰.

1 II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación fue básica y de nivel descriptiva.

2.2. Diseño de investigación

Se empleó un diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población de estudio

La población estuvo compuesta por 450 usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno comprendido entre los meses de enero a marzo del 2023.

2.3.2 Muestra de estudio

El tamaño de la muestra de estudio se determinó por la siguiente ecuación para una población finita:

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2}$$

Donde:

N: Total de usuarios que acudieron al servicio de farmacia en el periodo enero a marzo 2022

Z: 1.96 valor de nivel de seguridad o de confianza en 95%

P: 0.50 proporción de usuarios que se encuentran satisfechos con la calidad de atención

Q: 0.50 proporción de usuarios que no se encuentran satisfechos con la calidad de atención

E = 0.05 es la precisión. n 208 = Tamaño de la muestra

2.3.3 Muestreo

La selección de la muestra del estudio fue forma probabilística.

Criterios de inclusión:

- Usuarios del servicio de farmacia que participaron voluntariamente.
- Usuarios mayores de edad.

Criterios de exclusión:

- Usuarios del servicio de farmacia que no desearon participar del estudio
- Usuarios menores de edad.

- Usuarios ambulatorios.
- Usuarios atendidos en el servicio de emergencia.

2.4 Variable y operacionalización de variable:

2.4.1 Variables de estudio

- **Variable de estudio 1:**
Calidad de atención farmacéutica.
- **Variable de estudio 2:**
Nivel de satisfacción de los usuarios.

2.4.2 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Valor
Calidad de atención farmacéutica	Tangibilidad	Las instalaciones de la farmacia son visualmente atractivas	Malo	1
		Los equipos instalados en la farmacia son modernos	Regular	2
		La farmacia tiene un ambiente adecuado para su atención	Bueno	3
		El número del personal es suficiente para la atención	Excelente	4
	Fiabilidad	La atención recibida fue sin ninguna discriminación o diferenciación con algún otro cliente	Malo	1
		La atención recibida fue según el orden de llegada	Regular	2
		Cuando usted tiene algún problema, se muestra un sincero interés de parte del personal en solucionarlo	Bueno	3
		El personal cumple con el horario establecido por la farmacia	Excelente	4
	Capacidad de respuesta	El personal le ofreció comprar el tratamiento completo según su receta	Malo	1
		La atención que recibió fue rápida y eficaz	Regular	2
		Si no encontró algún producto o medicamento el personal le ofrece alguna otra alternativa	Bueno	3
		El personal siempre está disponible para atenderlo	Excelente	4
	Seguridad	El personal responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes o pacientes	Malo	1
		Se siente seguro con la atención que recibió de parte de todo el personal	Regular	2
		El personal le brinda el tiempo suficiente para responder sus dudas	Bueno	3
		Le inspira confianza el personal que lo atiende	Excelente	4
Empatía	Le muestra amabilidad y respeto el personal que lo atiende	Malo	1	
	El personal de la farmacia se preocupa por la salud de sus pacientes o clientes	Regular	2	
	El personal le da privacidad al paciente cuando lo necesita	Bueno	3	
	El personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud	Excelente	4	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	valor
Nivel de satisfacción	Humanística	2 El personal es amable y cortés	No satisfecho	1
		El personal respeta su confidencialidad y actúa con discreción	Poco satisfecho	2
		El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado	Satisfecho	3
	Tecnológica	La farmacia cuenta con instalaciones moderna	Muy satisfecho	4
		Cada personal cuenta con su computadora para la atención	No satisfecho	1
			Poco satisfecho	2
2 Entorno	La farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada	Satisfecho	3	
	2 Considera usted que la farmacia esta abastecida con todo tipo de medicamentos y productos	Muy satisfecho	4	
	La farmacia siempre está limpia y ordenada	No satisfecho	1	

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1 Técnicas

En la actual investigación se recurrió a la técnica de la encuesta a los usuarios de la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023

2.5.2 Instrumento de recolección de datos

Se empleó como instrumento dos cuestionarios, los cuales estuvieron constituidos por interrogantes precisas que nos permitieron evaluar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia que participan en la investigación.

El primer cuestionario estuvo dirigida a evaluar la calidad de atención farmacéutica, fundado en cinco dimensiones que son capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía, fiabilidad, seguridad y cuenta con 20 ítems.

El segundo cuestionario permitió evaluar la satisfacción de los usuarios basada en tres dimensiones: entorno, tecnología, humanística y consta de 8 ítems. Los instrumentos fueron previamente sometidos al juicio de expertos.

Además, se realizó un estudio piloto donde se aplicó el cuestionario a 20 personas con el objetivo de determinar la confiabilidad de nuestro instrumento se realizó el cálculo del índice de Alfa de Cronbach. Luego, se determinó que estos valores fueron de 0.94 para el cuestionario sobre calidad de atención y de 0.97 para la satisfacción de los usuarios., lo que valida la acción de los expertos garantizando el cumplimiento de los objetivos.

2.6 Aspecto ético

Durante todo el proceso del estudio enfatizó en la ética y el profesionalismo de las investigadoras, manteniendo la confidencialidad de los pacientes del servicio farmacéutico que participan en forma voluntaria. Asimismo, se mantuvo en reserva la identidad del personal de farmacia.

2.7 Procesamiento y análisis de datos

Procederemos a seleccionar la data recolectada, teniendo en cuenta las dimensiones de las variables, para la exposición de los resultados, se emplearon gráficos y tablas. Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva.

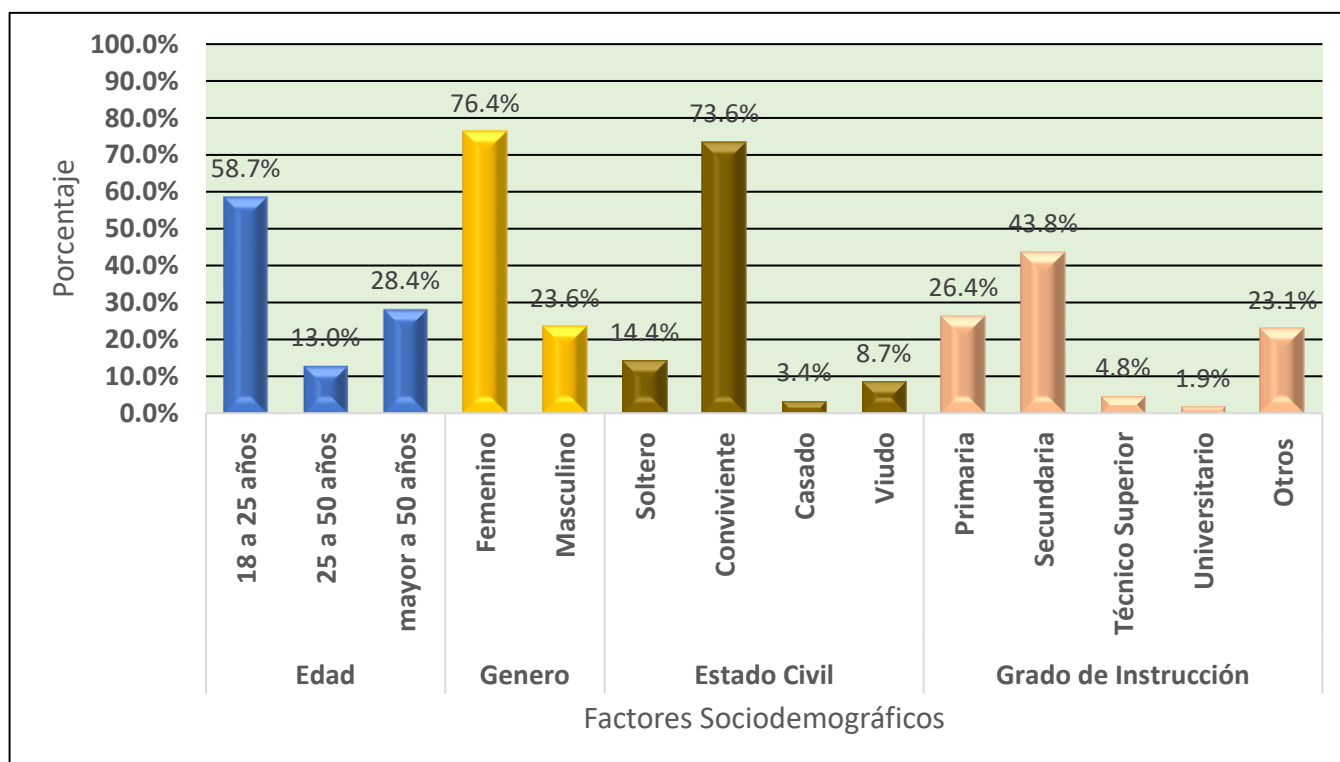
III. RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas

Factores sociodemográficos		Nº	%
Edad	18 a 25 años	122	58,7%
	25 a 50 años	27	13,0%
	mayor a 50 años	59	28,4%
Género	Femenino	159	76,4%
	Masculino	49	23,6%
Estado Civil	Soltero	30	14,4%
	Conviviente	153	73,6%
	Casado	7	3,4%
	Viudo	18	8,7%
Grado de Instrucción	Primaria	55	26,4%
	Secundaria	91	43,8%
	Técnico Superior	10	4,8%
	Universitario	4	1,9%
	Otros	48	23,1%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Características sociodemográficas



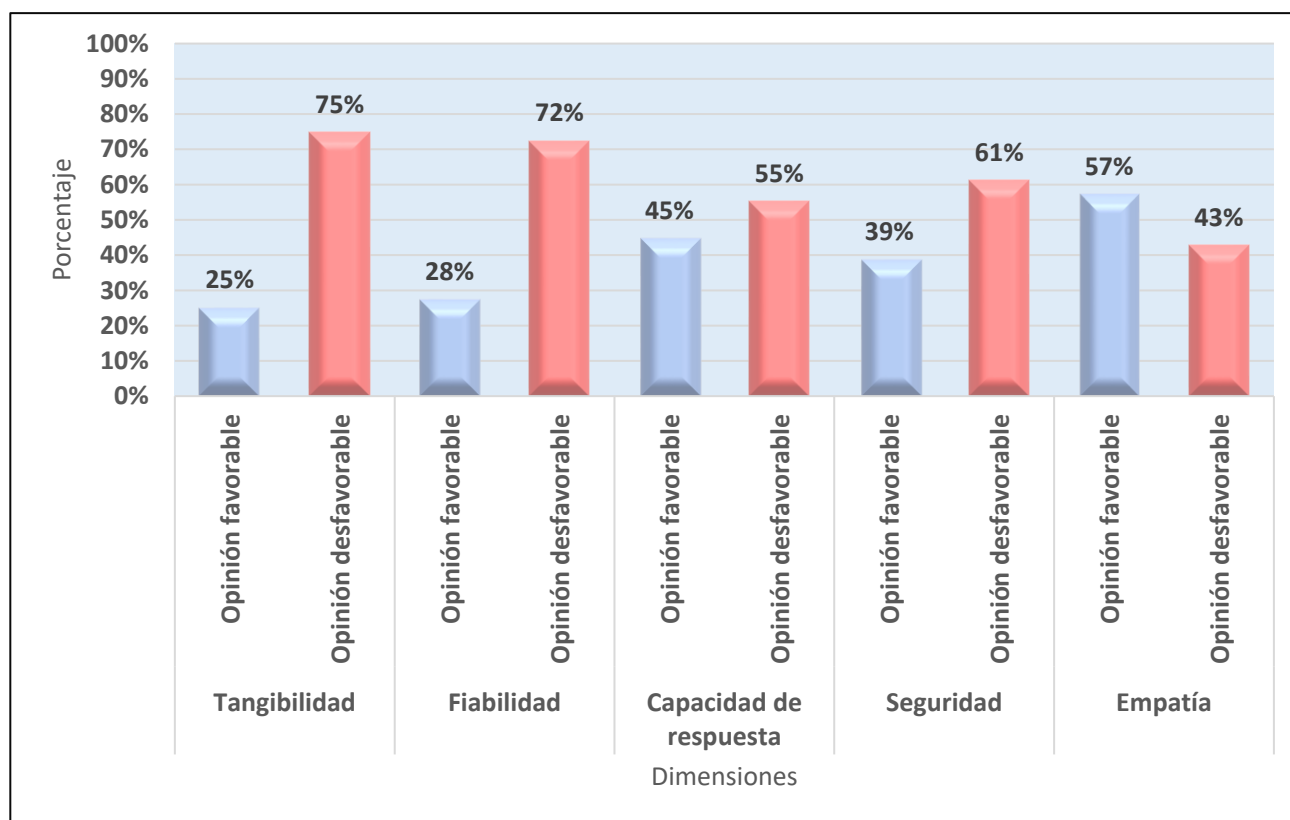
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1 y Figura 1, se evidencia las características sociodemográficas de los 208 encuestados. Observamos que aproximadamente el 58.7% de los participantes tienen entre 18 a 25 años, el género femenino representa el 76.4% de la totalidad de participantes, respecto al estado civil la categoría de conviviente representa el 73.6% de la totalidad de participantes y los estudios secundarios equivalen al 43.8% respecto al grado de instrucción.

Tabla 2. Opiniones respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención farmacéutica

Dimensiones	Condición	Nº	%
Tangibilidad	Opinión favorable	52,25	25,1%
	Opinión desfavorable	155,75	74,9%
Fiabilidad	Opinión favorable	57,25	27,5%
	Opinión desfavorable	150,75	72,5%
Capacidad de respuesta	Opinión favorable	93	44,7%
	Opinión desfavorable	115	55,3%
Seguridad	Opinión favorable	80,5	38,7%
	Opinión desfavorable	127,5	61,3%
Empatía	Opinión favorable	119,0	57,2%
	Opinión desfavorable	89,0	42,8%

Figura 2. Representación de opiniones respecto dimensiones de la variable calidad de atención farmacéutica



Fuente: Elaboración propia.

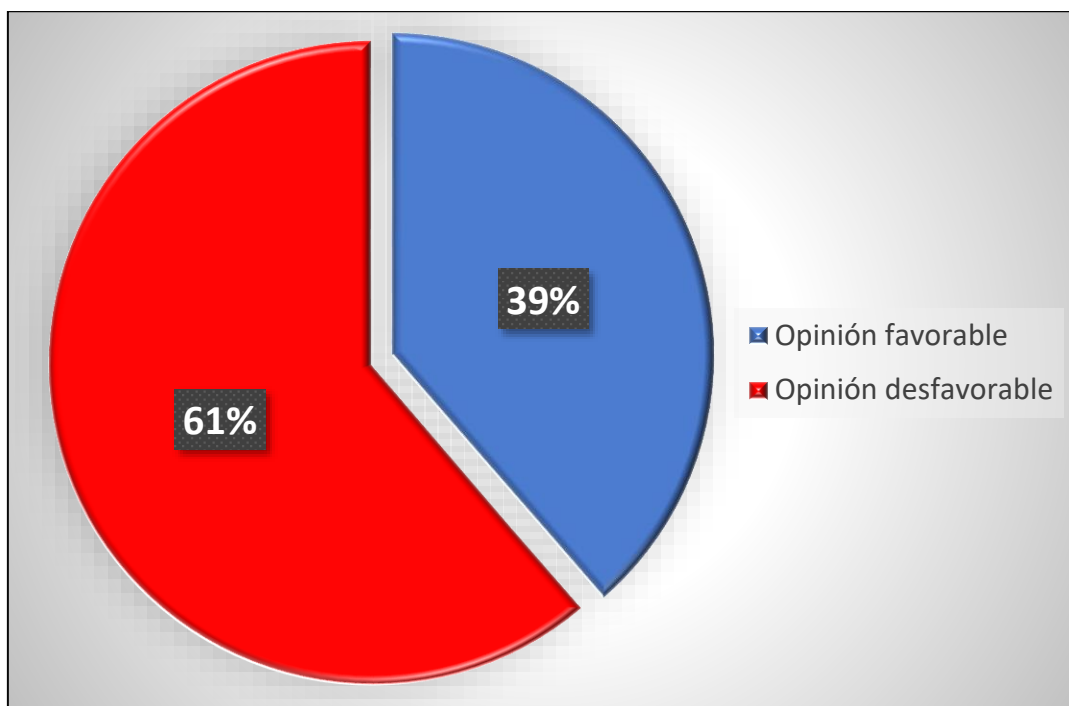
En la tabla 2 y en la figura 2, se observa las opiniones de los participantes respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención farmacéutica, donde; el 25.1% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de tangibilidad, el 27.5% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de fiabilidad, el 44.7% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, el 38.7% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de seguridad y el 57.2% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de empatía.

Tabla 3. Datos generales de la variable calidad de atención farmacéutica

Variable	Condición	Nº	%
Calidad de atención farmacéutica	Opinión favorable	80,4	38,7%
	Opinión desfavorable	127,6	61,3%
Total		208	100%

Elaboración propia

Figura 3. Representación de los datos generales de la variable calidad de atención farmacéutica



Elaboración propia

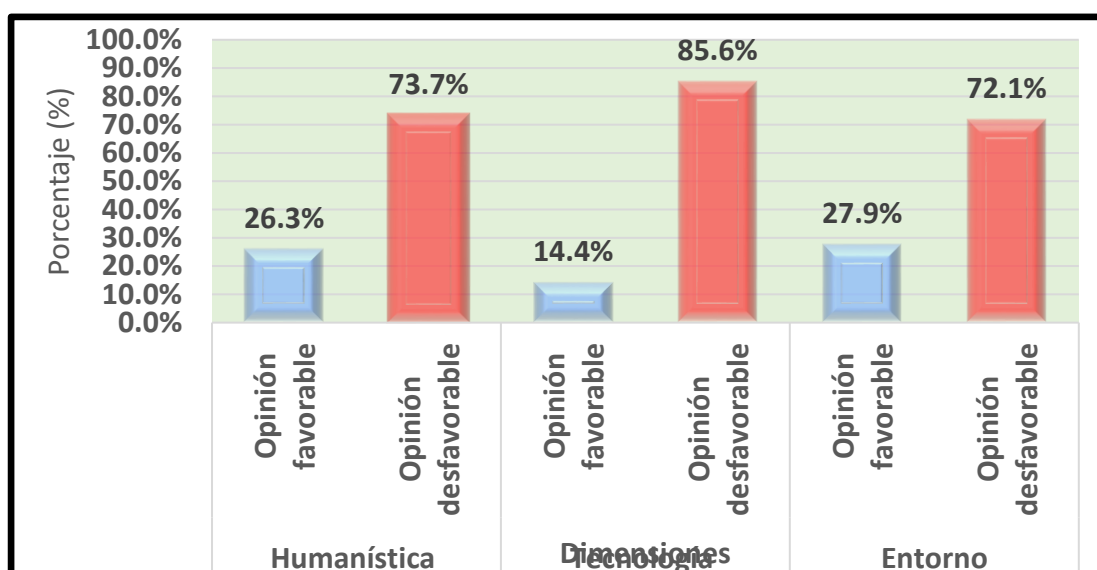
En la tabla 3 y figura 3, se observan los datos generales de la variable calidad de atención farmacéutica, donde el 39% de los participantes mostraron una opinión favorable y el 61% de los participantes mostraron una opinión desfavorable.

Tabla 4. Opiniones respecto a las dimensiones de satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Condición	Nº	%
Humanística	Opinión favorable	54,7	26,3%
	Opinión desfavorable	153,3	73,7%
Tecnología	Opinión favorable	30	14,4%
	Opinión desfavorable	178	85,6%
Entorno	Opinión favorable	58	27,9%
	Opinión desfavorable	150	72,1%

Elaboración propia

Figura 4. Representación de las opiniones respecto a las dimensiones de satisfacción de los usuarios.



Elaboración propia

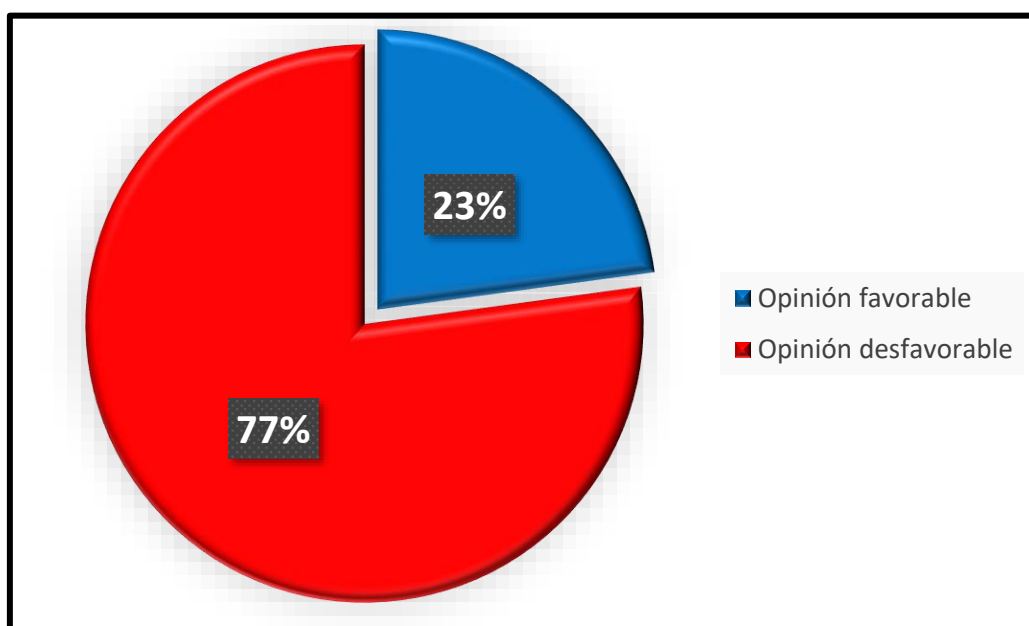
En la tabla 4 y en la figura 4, se observa las opiniones de los participantes respecto a las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, donde el 26.3% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de humanística, el 14.4% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de tecnología y el 27.9% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión entorno.

Tabla 5. Datos generales de la variable satisfacción de los usuarios

Variable	Condición	Nº	%
Calidad de atención farmacéutica	Opinión favorable	47,6	22,9%
	Opinión desfavorable	160,4	77,1%
Total		208	100%

Elaboración propia

Tabla 5. Representación de los datos generales de la variable satisfacción de los usuarios



Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 5, se observan los datos generales de la variable satisfacción de los usuarios, donde el 23% de los participantes mostraron una opinión favorable y el 77% de los participantes mostraron una opinión desfavorable.

IV. DISCUSIONES

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención farmacéutica son temas de interés en la investigación farmacéutica hospitalaria y en la salud pública, por ello; se planteó como objetivo principal determinar la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, entre los meses de enero a marzo del 2023.

En la tabla 1 y Figura 1, se evidencia las características sociodemográficas de los 208 encuestados. Observamos que aproximadamente el 58.7% de los participantes tienen entre 18 a 25 años, el género femenino representa el 76.4% de la totalidad de participantes, respecto al estado civil la categoría de conviviente representa el 73.6% de la totalidad de participantes y los estudios secundarios equivalen al 43.8% respecto al grado de instrucción. En relación con las determinantes sociodemográficas evaluadas podemos inferir que la mayor proporción de la población se encuentra en la clasificación económica E y D.

En la tabla 2 y en la figura 2, se observa las opiniones de los participantes respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención farmacéutica, donde; el 25.1% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de tangibilidad, el 27.5% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de fiabilidad, el 44.7% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, el 38.7% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de seguridad y el 57.2% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de empatía. Otros investigadores como, Huamán C, Valeriano L. (2021)⁸ evaluaron los componentes de la calidad de atención en farmacias donde el 67% de los participantes brindaron una opinión favorable respecto a la empatía, el 50% respecto a la capacidad de respuesta, el 52% respecto a fiabilidad y el 57% respecto a tangibilidad. Chávez L. (2019)⁹, estimar una opinión favorable respecto a la dimensión de seguridad equivalente al 42.3%, respecto a la capacidad de respuesta se mostró una opinión favorable del 43%, respecto a la dimensión de fiabilidad se mostró una opinión favorable del 40% , respecto a la dimensión de empatía se mostró una opinión favorable del 51.7% y respecto a la tangibilidad se evidencio una opinión favorable del 41%. Podemos observar que aproximadamente más del 50% de los encuestados reportan insatisfacción debido a la calidad de atención brindada.

En la tabla 3 y figura 3, se observan los datos generales de la variable calidad de atención farmacéutica, donde el 39% de los participantes mostraron una opinión favorable y el 61% de los participantes mostraron una opinión desfavorable. Otros investigadores como Barzola E, Moncada R. (2019)¹⁰, estimaron que los usuarios de la Farmacia a del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Septiembre reportaron un porcentaje de la calidad de atención del 45%. La mayoría de los usuarios destacaron la escasa confortabilidad y dificultad de acceso de la sala de espera. Como sugerencias es importante destacar la necesidad de una mayor presencia del farmacéutico al momento de la recepción e los medicamentos, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

En la tabla 4 y en la figura 4, se observa las opiniones de los participantes respecto a las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, donde el 26.3% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de humanística, el 14.4% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión de tecnología y el 27.9% de los participantes tienen una opinión favorable respecto a la dimensión entorno. Otros investigadores como, Huamán C, Valeriano L. (2021)⁸ evaluó la satisfacción del usuario que acudieron a la botica Sofía Imperial-Cañete evidenciándose una opinión desfavorable en la totalidad respecto a la dimensión de tecnológica-científica (100%), 68% respecto al entorno y 59% respecto a las dimensiones humanísticas.

En la tabla 5 y figura 5, se observan los datos generales de la variable satisfacción de los usuarios, donde el 23% de los participantes mostraron una opinión favorable y el 77% de los participantes mostraron una opinión desfavorable. Otros investigadores como Barzola E, Moncada R. (2019)¹⁰, estimaron que los usuarios de la Farmacia a del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Septiembre reportaron un grado de satisfacción del 68%.

En general, estos estudios sugieren que la satisfacción de los usuarios con la atención farmacéutica es un elemento fundamental para determinar la calidad del servicio. Además, las sugerencias proporcionadas por los usuarios y los farmacéuticos permiten detectar oportunidades de mejora en la calidad del servicio.

V. CONCLUSIONES

- La calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios presentaron una opinión favorable del 39% y 23% de las personas atendidas en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023.
- Los participantes entre 18 a 25 años representaron el 58.7% de los participantes, el 76.4% de los participantes fueron del género femenino, y estado civil de conviviente fue del 73.6% Los factores sociodemográficos representa los en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023.
- Se determinó que el 38.7% mencionaron una opinión favorable y el 61.3% mencionaron una opinión desfavorable respecto a la dimensión “calidad de atención farmacéutica” en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023.
- Las opiniones favorables para la dimensión “calidad de atención farmacéutica” fueron del 25.1% respecto a la dimensión de tangibilidad, del 27.5% respecto a la dimensión de fiabilidad, del 44.7% respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, del 38.7% respecto a la dimensión de seguridad y del 57.2% respecto a la dimensión de empatía en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023
- Se determinó que el 22.9% mencionaron una opinión favorable y el 77.1% mencionaron una opinión desfavorable respecto a la dimensión “satisfacción de los usuarios”, atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023
- Las opiniones favorables para la dimensión “satisfacción del usuario” fueron del 26.3% respecto a la dimensión de humanística, del 14.4% respecto a la dimensión de tecnología y del 27.9% respecto a la dimensión entorno la satisfacción de los usuarios atendidos en relación con las dimensiones en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Ramón-Puno, enero a marzo del 2023

VI. RECOMENDACIONES

En muchas ocasiones, los pacientes necesitan más privacidad o simplemente un lugar más distendido para poder consultar con el farmacéutico. Por lo tanto, es recomendable contar con un área de atención personalizada o mostradores individuales donde respetar la intimidad del paciente.

La empatía, la confianza, la seguridad y la resolución de problemas y necesidades son características que el paciente busca en el farmacéutico. Por lo tanto, es importante adaptar la comunicación a las necesidades y características del paciente a través de capacitaciones o mejorando el ambiente laboral para los profesionales de la salud y pacientes.

9 Saber de antemano cómo actuar cuando un paciente acude a la farmacia, reduciendo así las dudas, ganando tiempo y optimizando los recursos, solo es posible con el establecimiento previo de ciertos protocolos de atención farmacéutica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- FEBRES-RAMOS, Richard J. y MERCADO-REY, Miguel R.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Revista] 2020;20(3):397-403.
- 2.- Organización Mundial de la Salud (OMS). World Health Promotion Glossary of Terms 2021 [Artículo-Reporte]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/350161/9789240038349-eng.pdf?sequence=1>
- 3.- Quality of care. [Página Web]. 2021. Disponible en : https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- 4.- Ezekiel J, et al. ¿Cuáles son las obligaciones de las compañías farmacéuticas en una emergencia sanitaria global?. The Lancet, [Revista]. 2021;398(10304):1015-1020. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(21\)01378-7/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(21)01378-7/fulltext)
- 5.- Purcarea VL. El impacto de las estrategias de marketing en los sistemas de salud. J Med Life. [Revista]. 2019;12(2):93-96. Disponible en: DOI: 10.25122
- 6.- Babar, ZUD. Diez recomendaciones para mejorar la práctica farmacéutica en países de ingresos bajos y medios (PIBM). J de Política y Práctica de Farmacia. [Revista]. 2021; 14(6):1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00288-2>
- 7.- Pantaleón L. Por qué medir los resultados es importante en la atención médica. J Vet Intern Med. [Revista]. 2019 Mar;33(2):356-362. DOI: 10.1111/JVIM.15458.
- 8.- Huamán C, Valeriano L. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia, Imperial - Cañete, junio – 2021. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021.
- 9.- Chávez E. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital el Esfuerzo, Trujillo 2019 [Tesis]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020.

- 10.- Barzola E, Moncada R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencia Grau Essalud [Tesis] , editor. Lima: Universidad; 2019.
- 11.- Garcia G. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2021.
- 12.-Guadalupe F, Suarez J, Guerrero GE, Yancha A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia en el hospital general instituto ecuatoriano de seguridad social Milagro, 2018. [Tesis] Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2019.
- 13.- Choque E. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre [Tesis]. Sucre: Universidad; 2019.
- 14.- Alcívar S. Satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. 2019. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Tesis]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13952>
- 15.- Cantillo N, et al Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia. Revista espacios. [Revista] 2019;40(1):9.
Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400109.html>
- 16.- Vu T. La calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente. Tesis para optar al grado de bachiller en Ciencias. Universidad de Northampton [Tesis]. 2021. Disponible en: [10.6084/m9.figshare.17089454](https://doi.org/10.6084/m9.figshare.17089454)
- 17.- Shi, Z., Shang, H. Una revisión sobre la calidad del servicio y el modelo SERVQUAL. En: no, FH., Siau, K. (eds) HCI in Business, Government and Organizations. HCII 2020. Lecture Notes in Computer Science, vol 12204. Springer, Cham. [Capítulo de libro] Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15

- 18.- McCullough J. Defining Value and Quality in Pharmacy. 2022. [Capítulo de libro]. Disponible en: <https://www.pharmacytimes.com/view/defining-value-and-quality-in-pharmacy>
19. Semegn S. Evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos en la farmacia ambulatoria del Hospital Especializado Tikur Anbessa. Plos One. [Revista]. 2019;30(1):1-10. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371%2Fjournal.pone.0224400>
- 20.- Ismail A, et al. Factores asociados a la satisfacción del paciente hacia los servicios de farmacia entre pacientes ambulatorios que asisten a clínicas de salud pública: desarrollo del cuestionario y su aplicación. Plos one, [Revista]. 2020;10(1):1-15.
- 21.- Al-Jumaili AA, Ameen IA, Alzubaidy DA. Influencia de las características de la farmacia y la calidad de vida del cliente en la satisfacción de los clientes de farmacias comunitarias. [Revista]. 2020;11(1):10-25. Disponible en: DOI: 10.24926/iip.v11i1.2434.
- 22.- Sancar M, Kaşık A, Okuyan B, Batuhan S, İzzettin FV. Determinación de posibles interacciones medicamentosas utilizando varios programas de software en un entorno de farmacia comunitaria. Turco J Pharm Sci. [Revista]. 2019; 16(1):14–9.
- 23.- Nour Alhusein , Margaret C Watson, Indicadores de calidad y servicios de farmacia comunitaria: una revisión de alcance, International Journal of Pharmacy Practice, [Revista]. 2019;27(6):490-500, Disponible en: <https://doi.org/10.1111/ijpp.12561>
- 24.- Ji HJ, Yue F, Song J, Zhou X. La calidad de la atención farmacéutica está estrechamente relacionada con la satisfacción del paciente . Eur J Hosp Pharm. [Revista] . 2019; 26 (4):238–239. doi: 10.1136/ejhpharm-2018-001732.
- 25.- Wang X, Pang Y, Wang M, Jing J, Tang J. Práctica clínica y enseñanza de procedimientos de atención farmacéutica para enfermedades obstétricas . Eur J Hosp Pharm. [Revista] . 2020;ejhpharm-2019-002053. doi: 10.1136/ejhpharm-2019-002053
- 26.- Franky B, et al. La visión del farmacéutico: atención centrada en el paciente a través de la lente de un farmacéutico. 2022. [Capítulo de Libro]. Disponible en: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-91237-6_6

- 27.- Larasanty, L, et al. "Satisfacción del paciente con los servicios de atención farmacéutica prestados en centros de salud de nivel primario y secundario en el sistema de cobertura de salud de Indonesia", Journal of Health Research. [Revista] ,2019(33)1: 80-88. Disponible en: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-91237-6_6
- 28.- Club de atención farmacéutica. Atención farmacéutica. Disponible en: <https://www.ugr.es/~atencfar/#:~:text=La%20ATENCI%C3%93N%20FARMAC%C3%89UTICA,el%20farmac%C3%A9utico%20que%20lo%20indica%B3>.
29. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN. 2009. SISTEMAS DE MEDICACIÓN EN HOSPITAL, legis / DOSIS ÚNICA / INSTITUCIONES DE SALUD, provis / INDICADORES DE SALUD / SISTEMAS DE INFORMACIÓN, tend / EMBALAJE DE MEDICAMENTOS, normas / PERÚ. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
30. Carualja R, Vargas R. CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA ROCIO, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO. Universidad maría auxiliadora, 2020.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DEL CENTRO DE SALUD SAN ROMÁN-PUNO. ENERO-MARZO. 2023.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis General	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál será el porcentaje de calidad de atención farmacéutica y el porcentaje de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuáles serán los factores sociodemográficos representativos en los en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, ¿enero a marzo del 2023?.</p> <p>¿Cuál será el porcentaje de calidad de atención farmacéutica en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023?.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>Identificar los factores sociodemográficos representativos en los en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023.</p> <p>Determinar la calidad de atención farmacéutica en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>No aplica</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El tipo de investigación fue básica y de nivel descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>Es un estudio de diseño no experimental, descriptivo, retrospectivo y transversal</p> <p>Población de estudio</p> <p>La población estuvo compuesta por los usuarios (450) que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Ramón-Puno, enero a marzo del 2023</p> <p>Muestra</p> <p>Para la estimación de la muestra de estudio se utilizó la fórmula de tamaño de muestra para poblaciones finitas</p> <p>Se utilizó como instrumento la ficha de recolección de datos, el cual estará conformada por diferentes ítems según los</p>

<p>¿Cuál es el porcentaje de calidad de atención farmacéutica en relación con las dimensiones en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023?</p>	<p>Determinar la calidad de atención farmacéutica en relación con las dimensiones en los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023</p>		<p>indicadores de la variable. El instrumento previamente fue validado por el juicio de expertos para su aplicación.</p>
<p>¿Cuál será el porcentaje de satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023?</p>	<p>Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023</p>		
<p>¿Cuál será el porcentaje de satisfacción de los usuarios atendidos en relación con las dimensiones en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023?.</p>	<p>Determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en relación con las dimensiones en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023</p>		

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor colaborador, se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

TÍTULO DEL PROYECTO: “Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de usuarios del centro de salud Jorge Chávez, San Román-Puno. Enero-Marzo.2023.”

Nombre de los investigadores principal:

- Bach. HIRPANOCA QUISPE, Lourdes Noemi
- Bach. MARLENE MAMANI, Marlene

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención brindada en la farmacia del Centro de Salud Jorge Chávez, San Román-Puno, enero a marzo del 2023”.

CONFIDENCIALIDAD: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Participante:

Nombres y apellidos:

DNI: Fecha:/...../..... Firma:

Investigador:

Nombres y apellidos:

DNI

ANEXO N° 03. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Cuestionario de Calidad de Atención Farmacéutica

Datos:

Edad: 18 a 25 años ____, 25 a 50 años ____, mayor a 50 años _____

Género: Femenino ____ Masculino _____

Estado Civil: a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) viudo e) divorciado

Grado de Instrucción:

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Técnica ()
- Universitaria ()
- Otros ()

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención farmacéutica, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **Malo**, marcar en el número “1”

Si tu respuesta es **Regular**, marcar en el número “2”

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar en el número “3”

Si tu respuesta es **Excelente**, marcar en el número “4”

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4
	TANGIBILIDAD				
1	LAS INSTALACIONES DE LA FARMACIA SON VISUALMENTE ATRACTIVAS				
2	LOS EQUIPOS INSTALADOS EN LA FARMACIA SON MODERNOS				
3	LA FARMACIA TIENE UN AMBIENTE ADECUADO PARA SU ATENCIÓN				
4	EL NUMERO DEL PERSONAL ES SUFICIENTE PARA LA ATENCIÓN				
	FIABILIDAD				
5	LA ATENCION RECIBIDA FUE SIN NINGUNA DISCRIMINACION O DIFERENCIACION CON ALGUN OTRO CLIENTE				
6	LA ATENCION RECIBIDA FUE SEGÚN EL ORDEN DE LLEGADA				
7	CUANDO USTED TIENE ALGUN PROBLEMA, SE MUESTRA UN SINCERO INTERES DE PARTE DEL PERSONAL EN SOLUCIONARLO				
8	EL PERSONAL CUMPLE CON EL HORARIO ESTABLECIDO POR LA FARMACIA				
	Capacidad de respuesta				
9	EL PERSONAL LE OFRECIÓ COMPRAR EL TRATAMIENTO COMPLETO SEGÚN SU RECETA.				
10	LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ FUE RÁPIDA Y EFICAZ				
11	SI NO ENCONTRÓ ALGÚN PRODUCTO O MEDICAMENTO EL PERSONAL LE OFRECE ALGUNA OTRA ALTERNATIVA				
12	EL PERSONAL SIEMPRE ESTÁ DISPONIBLE PARA ATENDERLO				
	Seguridad				
13	EL PERSONAL RESPONDE CON SUFICIENTES CONOCIMIENTOS LAS PREGUNTAS DE LOS CLIENTES O PACIENTES				
14	SE SIENTE SEGURO CON LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ DE PARTE DE TODO EL PERSONAL				
15	EL PERSONAL LE BRINDO EL TIEMPO SUFICIENTE PARA RESPONDER SUS DUDAS				
16	LE INSPIRA CONFIANZA EL PERSONAL QUE LO ATIENDE				
	Empatía				
17	LE MUESTRA AMABILIDAD Y RESPETO EL PERSONAL QUE LO ATIENDE				
18	EL PERSONAL DE LA FARMACIA SE PREOCUPA POR LA SALUD DE SUS				
19	PACIENTES O CLIENTES				
20	EL PERSONAL LE DA PRIVACIDAD AL PACIENTE CUANDO LO NECESITA				
	EL PERSONAL ES COMPRENSIVO CON SU ENFERMEDAD Y ESTADO DE SALUD				

Cuestionario de Satisfacción al Cliente

Datos:

Edad: 18 a 25 años ____, 25 a 50 años ____, mayor a 50 años _____

Género: Femenino ____ Masculino _____

Estado Civil: a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Viudo e) Divorciado

Grado de Instrucción:

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Técnica ()
- Universitaria ()
- Otros ()

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción al cliente, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **No satisfecha**, marcar en el número “1”

Si tu respuesta es **Poco satisfecha**, marcar en el número “2”

Si tu respuesta es **Satisfecho**, marcar en el número “3”

Si tu respuesta es **Muy satisfecha**, marcar en el número “4”

N°	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1	2	3	4
	Humanística				
1	EL PERSONAL ES AMABLE Y CORTES				
2	EL PERSONAL RESPETA SU CONFIDENCIALIDAD Y ACTÚA CON DISCRECIÓN				
3	EL PERSONAL SE ENCUENTRA UNIFORMADO, ASEADO E IDENTIFICADO				
	Tecnología - Científica				
4	LA FARMACIA CUENTA CON INSTALACIONES MODERNA				
5	CADA PERSONAL CUENTA CON SU COMPUTADORA PARA LA ATENCION				
	Entorno				
6	LA FARMACIA ESTA ADECUADAMENTE ILUMINADA Y VENTILADA				
7	CONSIDERA USTED QUE LA FARMACIA ESTA ABASTECIDA CON TODO TIPO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS				
8	LA FARMACIA SIEMPRE ESTÁ LIMPIA Y ORDENADA				

ANEXO 4. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uroosevelt.edu.pe	5%
	Internet	
2	repositorio.uma.edu.pe	3%
	Internet	
3	docplayer.es	1%
	Internet	
4	revistaespacios.com	<1%
	Internet	
5	repositorio.ucsm.edu.pe	<1%
	Internet	
6	todosloshechos.es	<1%
	Internet	
7	saludvital.cl	<1%
	Internet	
8	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
	Internet	
9	labdeiters.com	<1%
	Internet	

10	repositorio.unemi.edu.ec Internet	<1%
11	repositorio.upt.edu.pe Internet	<1%
12	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO

repositorio.uroosevelt.edu.pe

DEDICATORIA La presente tesis la dedico a Dios por haberme permitido llegar hast...

www.dspace.uce.edu.ec

A toda mi familia, principalmente a mi madre que ha sido un pilar fundamental en ...

www.coursehero.com

AGRADECIMIENTO En primer lugar

repositorio.uroosevelt.edu.pe

toda la paciencia del mundo para

repositorio.uroosevelt.edu.pe

con las disposiciones vigentes

repositorio.ucv.edu.pe

con las disposiciones vigentes

repositorio.ucv.edu.pe

I. INTRODUCCIÓN.....1II. METODOLOGÍA

repositorio.uroosevelt.edu.pe