

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**



**UPLA**

**TESIS**

**Título : CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2022**

**Para optar el : El Título Profesional de Químico Farmacéutico**

**Autores : Alcarraz Asencio Camila Samantha**

**Asesor : Mtro. Wester Campos Jaime Martin**

**Línea de investigación institucional : Salud y Gestión de la Salud**

**Fecha de inicio y culminación de la investigación : 29.11.2023 hasta 28.11.2024**

**Huancayo – Perú 2024**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios, por ser mi guía y darme las fortalezas para poder lograr mis objetivos.

A mis padres, quienes me apoyaron en esta etapa de mi vida, ellos son mi motor y motivo, quienes me brindan las fuerzas necesarias para poder seguir adelante.

*Camila Samantha Alcarraz Asencio*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes, por abrirme las puertas y permitirme estudiar mi carrera profesional.

A los docentes de la Escuela Profesional Farmacia y Bioquímica, quienes me guiaron y brindaron sus conocimientos para desenvolverme profesionalmente.

A mi asesor, Mtro. Jaime Martin Wester Campos, por estar a disposición para la realización de este proyecto.

A la población de San Fernando de Kivinaki quienes me brindaron su apoyo para la culminación de este trabajo.

*Camila Samantha Alcarraz Asencio*

# CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFIOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 00267-FCS -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

**CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2022**

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. ALCARRAZ ASENCIO CAMILA SAMANTHA**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

Asesor : **MTRO. WESTER CAMPOS JAIME MARTIN**

Fue analizado con fecha **07/08/2024** con **92 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

**Excluye Citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 07 de agosto de 2024.



**DR. SEVERO SIMEON CALDERON SAMANIEGO**

Jefe (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
CONTENIDO .....	v
CONTENIDO DE TABLAS .....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1 Delimitación espacial.....	4
1.2.2 Delimitación temporal.....	5
1.2.3 Delimitación teórica.....	5
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3.1 Problema general .....	5
1.3.2 Problemas específicos .....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.4.1 Social.....	6
1.4.2 Teórica .....	6
1.4.3 Metodológica .....	6

1.5	OBJETIVOS .....	7
1.5.1	Objetivo general.....	7
1.5.2	Objetivos específicos .....	7
CAPÍTULO II .....		8
MARCO TEÓRICO.....		8
2.1	ANTECEDENTES DE ESTUDIO .....	8
2.1.1	Nacionales.....	8
2.1.2	Internacionales .....	11
2.2	BASES TEÓRICAS.....	14
2.2.1	Calidad de servicio.....	14
2.2.2	Teorías de la Calidad del servicio .....	15
2.2.3	Dimensiones de la calidad del servicio .....	17
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.3.1	Servicio .....	18
2.3.2	Farmacia.....	18
2.3.3	Calidad .....	18
2.3.4	Usuario.....	19
2.3.5	Dispensación .....	19
2.3.6	Medicamentos .....	19
2.3.7	Atención farmacéutica .....	19
2.3.8	Satisfacción .....	19

2.3.9 Centros de Salud .....	19
2.3.10 Personal farmacéutico .....	20
CAPÍTULO III.....	21
HIPÓTESIS.....	21
3.1 HIPÓTESIS .....	21
3.2 VARIABLE.....	21
3.2.1 Variable: Calidad del servicio farmacéutico.....	21
CAPÍTULO IV.....	22
METODOLOGÍA .....	22
4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	22
4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	22
4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	23
4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	23
4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
4.6 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	25
4.6.1 Técnica.....	25
4.6.2 Instrumento .....	25
4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	26
4.8 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
CAPÍTULO V .....	30
RESULTADOS.....	30

5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS.....	30
CAPÍTULO VI.....	37
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	37
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	44
ANEXOS.....	58
Matriz de consistencia.....	59
Matriz de operacionalización de la variable.....	60
Cuestionario para medir calidad del servicio farmacéutico.....	61
Validación de los instrumentos mediante opinión por juicio de experto.....	62
Confiabilidad del instrumento mediante prueba piloto.....	65
Consentimiento informado.....	66
Solicitud de facilidades para realización de tesis.....	67
Data del procesamiento de datos.....	68
Declaración de confidencialidad.....	78
Compromiso de autoría.....	79
Fotografías de la aplicación del instrumento.....	80

## CONTENIDO DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1 Nivel de fiabilidad del servicio farmacéutico .....	30
Tabla 2 Nivel de capacidad de respuesta del servicio farmacéutico.....	33
Tabla 3 Nivel de seguridad del servicio farmacéutico.....	34
Tabla 4 Nivel de empatía del servicio farmacéutico.....	35
Tabla 5 Nivel de tangibilidad del servicio farmacéutico .....	36
Tabla 6 Nivel de calidad del servicio farmacéutico .....	36

## CONTENIDO DE FIGURAS

	<b>Página</b>
Figura 1 Nivel de fiabilidad del servicio farmacéutico.....	32
Figura 2 Nivel de capacidad de respuesta del servicio farmacéutico .....	33
Figura 3 Nivel de seguridad del servicio farmacéutico.....	34
Figura 4 Nivel de empatía del servicio farmacéutico .....	35
Figura 5 Nivel de tangibilidad del servicio farmacéutico .....	36
Figura 6 Nivel de calidad del servicio farmacéutico.....	30

## **RESUMEN**

El presente estudio orientó su propósito en determinar el nivel de calidad del servicio farmacéutico proveniente del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, por ello, su metodología se enmarca a tipo básica descriptiva prospectiva que compiló un acervo de datos procedente de cuestionarios validados dirigidos a una muestra integrada por 271 pacientes que concurren al servicio en mención, cuyos resultados señalan que el 69.40% percibieron un nivel regular en la calidad del servicio por dificultades en la prestación de una atención oportuna (69.40%), escasa identificación de soluciones frente a emergencias por falta de coordinación entre colaboradores (35.80%), otorgamiento de respuestas cortantes a las inquietudes por el limitado tiempo (63.80%), entrega de sugerencias en términos técnicos que imposibilitan la comprensión (67.50%) y número reducido de muebles requeridos en el desarrollo de una experiencia grata (40.20%). En conclusión, la calidad mostrada por el servicio farmacéutico presenta algunas deficiencias en la seguridad, eficiencia y personalización acorde a las solicitudes expresadas por los pacientes.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, pacientes, profesional farmacéutico.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the level of quality of the pharmaceutical service from the San Fernando de Kivinaki Health Center, therefore, its methodology is framed as a basic descriptive prospective type that compiled a collection of data from validated questionnaires aimed at a sample made up of 271 patients who attend the service in question, whose results indicate that 69.40% perceived a regular level in the quality of the service due to difficulties in providing timely care (69.40%), poor identification of solutions to emergencies due to lack of coordination between collaborators (35.80%), providing curt responses to concerns due to limited time (63.80%), providing suggestions in technical terms that make understanding impossible (67.50%) and reduced number of furniture required in the development of a pleasant experience (40.20%). In conclusion, the quality shown by the pharmaceutical service presents some deficiencies in safety, efficiency and customization according to the requests expressed by patients.

**Keywords:** Quality of service, patients, pharmaceutical professional.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Actualmente la salud ha sido considerada como uno de los principales derechos de la población, por ello, es necesario e indispensable que se otorgue una buena calidad de servicios durante el proceso de atención que es otorgada por el personal que se encuentra a cargo de brindar los medicamentos, los cuales, son necesarios para apoyar a las personas que concurren a mantenerse buena salud y para ello es indispensable que se brinden los recursos necesarios en los centros que realizan esta actividad como la farmacia donde se dispensan los medicamentos.<sup>(1)</sup>

Para que el personal brinde una calidad en los centros de salud principalmente en el área de farmacias es esencial que se mantenga un área física eficiente con todos los recursos necesarios para que los farmacéuticos puedan cumplir sus labores sin problemas, de tal forma, que se contribuya con mantener una percepción buena de los usuarios respecto al centro donde se encuentra adquiriendo sus medicinas cumpliendo con las buenas prácticas de servicio en personal de acuerdo a sus comportamientos, funciones, responsabilidades y conocimientos.<sup>(2)</sup>

La Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP), se encuentra desarrollando uno de sus principales objetivos que es, que se otorguen a todo el personal farmacéutico los recursos necesarios en sus centros de atención para generar una buena percepción y satisfacción a los pacientes, puesto que, se

encuentra conformado por más de 140 miembros que tienen una representación del 80% de la población a nivel mundial para que puedan indicar sus malestares conforme a los centros de salud respecto al servicio que se les otorga, también se encuentra estructurada por 4 millones de farmacéuticos en todo el mundo con el fin de que conozcan la realidad que atraviesan las farmacias que esta localizadas en los centros de salud públicos.<sup>(3)</sup>

Debido a que existen falencias en los centros de salud públicos y las atenciones que se brinda a los pacientes la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que se apliquen políticas que puedan fortalecer el servicio brindado a los usuarios y para tener un buen uso de los recursos económicos, puesto que, en los países desarrollados el gasto en la salud llega del 7% al 30% para garantizar la entrega de un buen servicio a los usuarios.<sup>(4)</sup>

Adicional a los recursos físicos y económicos es indispensable contar con un recurso humano calificado y apto para brindar una calidad de servicio durante la dispensación de medicamentos, puesto que, en un estudio a pacientes de un centro farmacéutico de España los indicadores manifestaron una insatisfacción por la falta de cortesía en 57% y 46% por inadecuada información.<sup>(5)</sup>

En América Latina, de acuerdo con el Institute IQVIA<sup>(6)</sup>, se tiene un gasto mayor al 30% en el sistema de salud público para contar con el equipamiento y medicamentos necesarios y se pueda otorgar una buena dispensación, sin embargo, se necesita de mayor gestión para que aquellos recursos puedan ser utilizados de forma eficiente, por ello, se necesita el apoyo del sistema privado, además de acuerdo con el informe de la Organización Panamericana de la Salud (OPS)<sup>(7)</sup>, en los países Latinoamericanos existe la Guía de Buenas Prácticas de Farmacia que deben ser cumplidos para brindar una buena calidad de servicio en los centros farmacéuticos.

Sin embargo, en una investigación realizada en Costa Rica se conoció que los usuarios de una farmacia se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio que se les brinda, es así como un 64.4% manifestó un déficit en la calidad respecto a tangibilidad, un 51.6% por la capacidad de respuesta, en seguridad 59.6%, confiabilidad un 65.3% se encontraban disconforme y en empatía un 52.9% respondieron que no se le otorga una óptima calidad.<sup>(8)</sup>

En el Perú, el nivel de insatisfacción es decadente, por ello, de acuerdo con el Ministerio de Salud (MINSA),<sup>(9)</sup> se estableció un Manual de Buenas Prácticas de Dispensación para contribuir en otorgar un adecuado servicio en el proceso de atención para brindar los medicamentos, siendo indispensable que se implementen en las farmacias nacionales, sobre todo en las que se encuentran en el sector público, puesto que, es el Estado el responsable de brindar todos los recursos necesarios.

No obstante, se evidencia que hasta el momento existen centros de salud donde no aplican las buenas prácticas en las farmacias ocasionando que los niveles de calidad percibidos por los pacientes se disminuyan, es así, como según el estudio de Becerra et al.<sup>(10)</sup>, en la farmacia de un centro de salud del Perú un 38.3% indicó sentirse medio satisfecho con la calidad de atención recibida y un 61.7% respondieron que se encontraban insatisfecho con los servicios prestados, por ello es esencial que se ejecute una gestión donde pueda identificarse donde se están presentando los errores para ser corregidos y cambiarlas.

No obstante, en otra investigación compararon la calidad de servicio en dos centros farmacéuticos hospitalarios, indicando que en La Caleta los indicadores fueron: en alto 51,4%, medio 44,9% y bajo 3,7%, frente al de Eleazar Guzmán Barrón, cuyos porcentajes alcanzados en mayor grado fueron de insatisfacción, puesto que, se evidencio en nivel medio 51,4%; 29,3% alto y 19,3% bajo, llegando a recomendar que se pueda ejecutar mejoras en su establecimiento para que se cuente con todos los recursos necesarios para otorgar un buen servicio y se logren tener usuarios satisfechos con el servicio recibido.<sup>(11)</sup>

Asimismo, otro de los establecimientos farmacéuticos que presenta deficiencias en la calidad de servicio, es el centro de salud de San Fernando de Kivinaki que se encuentra ubicado en la región de Junín, en el cual, carece de personal en el área de farmacia, puesto que, solo un personal se encuentra a cargo durante un turno completo de la dispensación de medicamentos, además por la falta de personal otras personas se hacen cargo de la entrega de las medicinas cayendo en errores debido a que no conoce bien como debe ser la atención para la entrega de los medicamentos.

Los ambientes de la farmacia no son los adecuados, puesto que, es pequeña y no cuenta con un área especial de almacenamiento para la dispensación, los anaqueles están en mal estado, lo cual, podría ocasionar accidentes laborales, el tiempo de espera se prolonga debido a que un solo personal debe atender a todos los pacientes.

Por lo mencionado se desarrolló la presente investigación titulada Calidad del servicio farmacéutico en el centro de salud San Fernando de Kivinaki - 2022, con el propósito de mejorar los servicios otorgados a los usuarios para que se pueda tener una buena percepción en la calidad, asimismo, la parte administrativa podrá brindar condiciones eficientes tanto en recurso humano como físico para que se brinde un servicio de calidad a todos los usuarios del centro de salud San Fernando de Kivinaki y así permita obtener resultados positivos de acuerdo a la calidad.

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Delimitación espacial**

Se realizó el estudio en el servicio de farmacia en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, situado en el distrito de Perene localizado en la provincia Chanchamayo con ubicación en la región de Junín.

### **1.2.2 Delimitación temporal**

Se efectuó en el transcurso de los meses de setiembre a diciembre del 2022, cuyo periodo fue destinado a desarrollar un análisis de la problemática, establecimiento de los objetivos, dilucidación de las teorías, elección de los instrumentos, selección de los participantes que conforman la muestra, entre otros apartados involucrados en el desarrollo del estudio.

### **1.2.3 Delimitación teórica**

El presente estudio tuvo como propósito detallar la calidad del servicio farmacéutico prestado desde la percepción de los diferentes usuarios que asistieron a las instalaciones del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, 2022?

### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión fiabilidad?
- ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión tangibilidad?
- ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión capacidad de respuesta?
- ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión seguridad?

- ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión empatía?

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1 Social**

El estudio proporcionó información relacionada a la Calidad del servicio farmacéutico prestado en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, lo cual, conforma un referente para el desarrollo de estrategias enfocadas en mejorar la dispensación de los diversos medicamentos solicitados, la eficacia en la atención y la seguridad transmitida a cada usuario que asiste al servicio en mención de la institución de salud.

### **1.4.2 Teórica**

El estudio dilucidó un análisis de los modelos teóricos relacionados a la calidad del servicio provisto por el personal farmacéutico, cuya examinación conllevará a adoptar una postura teórica que sustente el desarrollo de la indagación sirva como un acervo de aportes relevantes al sector farmacéutico en beneficio de usuarios pertenecientes a comunidades vulnerables.

### **1.4.3 Metodológica**

De manera metodológica, el estudio se sustentó en información fiable derivada de la elección apropiada de un instrumento con validez de contenido y consistencia interna alta, junto a la selección de métodos pertinentes en el análisis del acervo de hallazgos obtenidos que encaminó a emitir conclusiones coherentes, constituyendo un referente en la ejecución de próximas indagaciones.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, 2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión fiabilidad.
- Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión tangibilidad.
- Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión capacidad de respuesta.
- Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión seguridad.
- Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión empatía.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

##### **2.1.1 Nacionales**

Castañeda G. et al.<sup>20</sup> precisaron la relación entre Calidad del servicio de atención y Satisfacción al consumidor proporcionada por la farmacia del Policlínico SISOL (Lima), mediante un estudio descriptivo, correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, basado en el empleo de un cuestionario aplicado a una muestra constituida por 60 colaboradores. Se obtuvo una percepción excelente del 58% sobre Calidad del servicio, con similar apreciación en sus dimensiones, con 59,4% para fiabilidad y 50,7% para empatía. Igualmente, la expectativa fue buena en calidad de respuesta (42,4%), seguridad (47%) y tangibilidad (50,2%). Además, la variable de Satisfacción fue del 50,2%, tecnológica y científica (53%) y entorno (53,5%) y muy satisfecho con 66,4% en el componente humanístico. En conclusión, se establece que existe correlación alta entre Satisfacción y Calidad del servicio farmacéutico en el establecimiento de salud, por lo que, a mayor nivel de calidad del servicio se incrementaría el nivel de satisfacción obtenido por los demandantes de productos farmacéuticos.

Justo S.<sup>21</sup> examinó la Satisfacción de los pacientes respecto a la atención concedida por el servicio de farmacia de un hospital (Huacho), a través de un estudio de corte transversal, prospectivo y tipo básico, con 231 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario. Se encontró que 62,8% de pacientes

identificaron una satisfacción regular con la disponibilidad de stock de medicamentos de servicio; 65,8% de beneficiarios señalaron un grado de satisfacción regular con el tiempo de espera para la atención del servicio; 48,1% de colaboradores indicaron un nivel de satisfacción buena en la empatía que los profesionales del centro de salud han brindado; hubo nivel regular en la seguridad en la atención del personal del hospital (45,0%) y un grado bueno fue el horario de atención del servicio del centro de salud (54,5%). Se concluye que se evidencia un nivel regular de satisfacción con los servicios que brinda el personal del hospital a sus pacientes, debiendo mejorarse las normas y condiciones respecto a las necesidades de los beneficiarios a fin de que mejoren estos incidentes.

García T.<sup>22</sup> identificó el nivel de calidad de atención a los pacientes que asisten al servicio de farmacia de un centro médico (Lima), por medio de una investigación de corte transversal y nivel correlacional, encuestando a 95 colaboradores. Se encontró que 58,99% muestran complacencia con el servicio en general y el restante 41,01% se encontraban insatisfechos; un 50,74% señaló incomodidad por la escasa atención a cada necesidad presentada. En conclusión, se califica a la atención a los beneficiarios como “En proceso”, hallando insatisfacción alta debido a la forma en que los profesionales de salud atienden a los pacientes, siendo recomendable que mejoren en su forma de atención, para así tener óptimos resultados.

Pahuara R.<sup>23</sup> analizó la relación entre fidelización del demandante y calidad del servicio de atención proporcionada por la farmacia de un establecimiento de salud (Bellavista, Callao), mediante un estudio descriptivo, correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, con aplicación de un cuestionario a una muestra constituida por 356 individuos. Como resultados se obtuvo una percepción media del 91,6% sobre calidad del servicio, así como en sus componentes: tangible (100%); fiabilidad (83,4%); capacidad de respuesta (91,4%); seguridad (82%) y empatía (89,9%). La apreciación fue intermedia en fidelización (48,3%), como también en las dimensiones comportamiento (59,8%); actitud (50,3%) y cognitivo (69,7%). Por otro lado, el coeficiente de correlación

Rho de Spearman fue 0.42, indicando correlación débil. En conclusión, se precisa el impacto entre la fidelización y la calidad del servicio farmacéutico del centro de salud; por consiguiente, un mayor nivel de calidad del servicio farmacéutico mejoraría la fidelización en consumidores de medicamentos.

Mamani L.<sup>24</sup> determinó la incidencia entre calidad del servicio de atención del usuario y tiempo de espera en un centro de salud (Lima), a través de una investigación descriptiva, correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, con aplicación de un cuestionario a una muestra de 108 participantes. Se obtuvo una apreciación media en la variable calidad de atención (51,9%) y en sus dimensiones: confiabilidad (60,2%); aspecto tangible (65,7%); seguridad (50,9%); empatía (40,7%) y nivel bajo en el tiempo de atención (80,6%). Por otra parte, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue -0.55, indicando correlación negativa moderada. En conclusión, se afirma la existencia de una relación significativa e inversa entre la calidad del servicio farmacéutico y el tiempo de espera de los demandantes, en consecuencia, a mayor nivel de calidad del servicio farmacéutico menor sería el nivel de espera de atención al usuario.

Valle B.<sup>25</sup> analizó la asociación entre calidad del servicio y dispensación de artículos farmacéuticos en un centro de salud (Paiján, La Libertad), por medio de un estudio descriptivo, correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, con empleo de un cuestionario Servqual aplicado a una muestra de 149 demandantes. Se encontró una percepción regular en la variable calidad de atención (57,7%) y en sus dimensiones: fiabilidad (57,72%); responsabilidad (57,7%); seguridad (57,7%); empatía (57,7%) y aspectos tangibles (57,7%). El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.666, demostrando correlación moderada. En conclusión, existe relación significativa y directa entre calidad del servicio farmacéutico y distribución de medicamentos, por lo tanto, ante un mayor nivel de calidad del servicio farmacéutico se acrecentaría el nivel de provisión en de productos farmacéuticos en el centro médico.

### 2.1.2 Internacionales

Ihekoronye M. et al.<sup>12</sup> identificaron los servicios de APS ofrecidos por los farmacéuticos comunitarios (Nigeria), mediante una encuesta transversal descriptiva aplicada a 321 farmacias comunitarias y 642 clientes, por medio de cuestionarios semiestructurados previamente probados a farmacéuticos comunitarios y clientes seleccionados al azar. Se encontró que los dispositivos de detección de glucosa en sangre fueron la tecnología más adoptada, con impacto significativo sobre la calidad del servicio ( $\chi^2$  6,86,  $p = 0,030$ ); los principales desafíos para la gestión de los servicios de APS fueron la falta de conocimiento de las funciones de los farmacéuticos (4,31) y falta de integración con la infraestructura de APS (4,31); las limitaciones de capacidad en finanzas (4,11), tecnologías (4,09) y recursos humanos (3,99) fueron significativas. Sin embargo, los principales facilitadores fueron las habilidades de gestión de los farmacéuticos (4,35) y las sólidas relaciones con los clientes (4,27).

Demissie F et al.<sup>13</sup> analizaron la labor realizada por profesionales de farmacia y evaluaron la calidad percibida del servicio farmacéutico prestado en los puntos de expendio comunitarios de medicamentos en comunidades situadas al sur de Etiopía, mediante una investigación de corte transversal, prospectivo y no experimental, desarrollada en 46 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario. Se encontró que 54,34% de recetas registró una prescripción incompleta y en 30,43% ésta fue ilegible; concluyendo que las recetas incompletas de los prescriptores eran la principal causa de errores de dispensación y la dispensación de medicamentos recetados sin recibir una orden del prescriptor sigue siendo un problema común.

Handayany G.<sup>14</sup> identificaron los efectos de la calidad mostrada por el servicio farmacéutico sobre la lealtad con medición de la satisfacción reportada por 120 pacientes de asistencia ambulatoria en el servicio de farmacia de un hospital (Daya, India), a través de un estudio no experimental, de tipo básico y enfoque cuantitativo, con aplicación de encuestas. Se encontró que la complacencia con el servicio incidió favorablemente sobre la fidelización de los

asistentes, destacando el componente de sentirse satisfecho (93%) y leal al servicio (41%); concluyendo que otorgar un servicio farmacéutico apropiado en el expendio de producto, lectura oportuna de las recetas y atención a las inquietudes de los pacientes, conlleva a generar sentimientos gratos y establecer lazos redituables que afianza su lealtad.

Bratkowska K et al.<sup>15</sup> evaluaron la calidad del servicio y satisfacción del paciente con los servicios prestados en farmacias independientes y cadenas de farmacias en Polonia, para lo cual se consideraron 163 pacientes que usaban farmacias comunitarias seleccionadas al azar, a los cuales se les aplicó un cuestionario de Pacientes de Farmacia Comunitaria modificado (CPPQ). Obteniéndose como resultados que los pacientes valoraron mucho los servicios farmacéuticos prestados en las farmacias polacas. El nivel de servicio fue ligeramente superior en las cadenas de farmacias. El área peor calificada fue la provisión de información sobre medicamentos, con las farmacias independientes mejor calificadas en este aspecto. Se concluye que los pacientes estaban abiertos a servicios adicionales en las farmacias y apoyaron el desarrollo de la atención farmacéutica.

Watson M. et al.<sup>16</sup> exploraron las perspectivas de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios de farmacia comunitaria en el Reino Unido y si se debe medir la calidad de los servicios de farmacia comunitaria y cómo. Se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas y grupos focales que se grabaron en audio, se transcribieron y analizaron sistemáticamente utilizando un enfoque interpretativo. Se contactó a miembros del público a través de redes, como Health and Social Care Alliance Scotland, así como grupos comunitarios y redes personales. En los resultados se detalló la importancia de los aspectos relacionales con el personal de farmacia, incluida la necesidad de un servicio de atención amigable, la continuidad de la atención, ser conocido por el personal, incluido su conocimiento de las condiciones de salud del individuo: es un servicio bastante personal, diría... creo significa que se preocupan por tu bienestar. Los participantes discutieron la importancia de un enfoque profesional en las interacciones con los clientes,

incluido el comportamiento y la apariencia del personal. El diseño de la farmacia influyó en las percepciones de privacidad, incluido el tener espacio suficiente o una sala de consulta separada para promover consultas confidenciales con un farmacéutico.

Mu-Chen C. et al.<sup>17</sup> examinaron las perspectivas de los consumidores sobre la satisfacción del servicio en la industria médica nacional utilizando el modelo bidimensional de Kano (Taipei, China). Además, emplea el modelo de importancia-satisfacción para determinar los elementos de servicio que necesitan mejoras. Los hallazgos empíricos muestran que las percepciones de los consumidores sobre los atributos de calidad del servicio varían y, por lo tanto, los artículos de servicio pueden categorizarse de manera diferente en el modelo de Kano. Además, la confiabilidad de la calidad del servicio afecta significativamente la satisfacción del cliente. Por lo tanto, los proveedores de servicios pueden obtener una ventaja competitiva y mantener su posición en el mercado al ofrecer atributos de calidad críticos y de alto valor agregado. Por último, el análisis de las actitudes de los clientes hacia los nuevos artículos de servicio para determinar la calidad de la indiferencia ayudará a los proveedores de servicios a determinar tácticas efectivas en un mercado competitivo.

Alhusein N. et al.<sup>18</sup> en su estudio buscaron realizar una revisión del alcance del uso de indicadores de calidad para la práctica de la farmacia comunitaria. Se realizaron búsquedas en bases de datos electrónicas (EMBASE y PubMed) para identificar artículos publicados entre enero de 2008 y abril de 2018. Encontrándose en resultados que, si bien hay un énfasis creciente en promover la mejora de los servicios de farmacia comunitaria, faltan pruebas del efecto de los indicadores en la mejora de la calidad. Se necesitan indicadores mensurables de procesos y resultados.

Chetthamrongchai P. et al.<sup>19</sup> en su investigación analizó los factores que mejor mejoran la devoción y lealtad del cliente. Se utilizó la técnica de muestreo aleatorio para recopilar los datos requeridos. Los datos se analizaron mediante

análisis factorial confirmatorio (AFC) utilizando el software PLS. Además, se utilizó la técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) para probar las hipótesis. Los resultados del estudio revelaron que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio percibida de la estructura de la farmacia, la percepción de la devoción del cliente de la farmacia y el compromiso de la farmacia. Además, el compromiso de la farmacia también fortalece el vínculo de la devoción del cliente de la farmacia. Mientras tanto, el compromiso de la farmacia también media la relación entre la calidad de servicio percibida de la estructura de la farmacia, la percepción del cliente sobre el farmacéutico y la devoción del cliente de la farmacia.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Calidad de servicio**

#### **A. Definición**

Conjunto de estrategias que pueden ser aplicadas en los centros de salud, porque se considera uno de los factores más importante de las organizaciones para generar satisfacción en las personas que se encuentran recibiendo una buena atención.<sup>(26)</sup> Es uno de los componentes principales para gestionar una mejora en los sistemas de salud y obtener como resultado una percepción positiva en los usuarios que llegan por una atención o porque necesitan de algún medicamento que aporte en mejorar su salud.<sup>(27)</sup>

El propósito de desarrollar funciones con un servicio de calidad es obtener una satisfacción positiva en las personas que acuden a un establecimiento, porque se otorgará un servicio seguro, accesible, confiable y oportuno, siendo las principales características en las entidades que se encargan de la entrega de medicamentos.<sup>(28)</sup> Georgiadou et al., la definen como la impresión que se genera en un usuario conforme al trato que ha recibido en una entidad, por ello, las personas son consideradas jueces para determinar si una entidad cumple y satisface las expectativas.<sup>(29)</sup>

El éxito de las entidades u organizaciones puede depender de la calidad de servicio que se brinde a los usuarios, su importancia radica sobre todo cuando se trata de establecimientos que brindan un servicio de salud y entrega de medicamentos a los pacientes.<sup>(30)</sup> Para conocer si se está cumpliendo y satisfaciendo la calidad de servicio en los usuarios se deben ejecutar evaluaciones periódicas que otorguen una información completa de cómo mejorar la gestión de los directivos o personas a cargo, para contribuir en el servicio de calidad con la aplicación de estrategias que permitan tener una percepción positiva en todas las personas a quienes se les atiende.<sup>(31)</sup>

### **2.2.2 Teorías de la Calidad del servicio**

#### **A. Triángulo del servicio (Karl Albrecht)**

Como punto central del triángulo en la calidad del servicio se encuentra el cliente, que es la persona a quien se le brinda un servicio como parte del proceso para la entrega de productos solicitados que, en este caso, sería obtener los medicamentos del centro farmacéutico. Las estrategias son las acciones o actividades que ofrece la organización y el personal farmacéutico encargado de la dispensación de los medicamentos, como principal responsable de otorgar un servicio de calidad. Asimismo, conforme a la teoría se debe cumplir con siete factores: atención, capacidad de respuesta, accesibilidad, credibilidad, comunicación, entendimiento y amabilidad, indispensables para la calidad del servicio.<sup>(32)</sup>

#### **B. Planificación de la calidad (Juran)**

Las entidades deben satisfacer las expectativas de los usuarios que se acercan a los establecimientos para adquirir un servicio o producto, por tanto, debe cumplirse con tres características indispensables: planificación, control y mejora de la calidad. Para ello, la parte administrativa de la organización debe conocer las oportunidades, las metas que deben mejorarse, la creación de planes, capacitaciones constantes, solucionar problemas, informar sobre los avances y comunicar sobre los objetivos alcanzados; manteniendo una buena calidad de

servicios, centrandos todos sus procesos o actividades en mantener una eficiente calidad.<sup>(33)</sup>

**C. Calidad total (Feigenbaum)**

Para medir la calidad se debe dar un cambio a los métodos técnicos en el control de calidad y se debe tener como fuente principal al recurso humano, quien es el responsable de brindar el servicio al usuario, cumpliendo con cuatro fases: la parte directiva que defina el liderazgo de la calidad, explicando minuciosamente a todos, hacer uso de estándares de calidad actuales que permitan tener mejoras, integrando a todas las áreas en manejar sus procesos con calidad y mantener un compromiso constante en cumplir con los objetivos de la organización.<sup>(34)</sup>

**D. Trece principios (Jesús Viveros Pérez)**

Para la obtención de una calidad en los procesos de la entrega de un bien, como la dispensación de medicamentos, se deben ejecutar las actividades de acuerdo a trece características importantes: desde un inicio cuando se inicia con el servicio de la entrega de medicinas se ejecuta un análisis de realizar bien las funciones, conocer que el punto central es el bienestar del usuario y su satisfacción, cuando sucede algún percance no buscar excusas o justificar errores sino por lo contrario buscar soluciones, ser personas optimistas, tener en todo momento departamentos interrelacionados con una buena comunicación, cumplimiento de las tareas que fueron encargadas, ser un personal que cumple con su puntualidad, tener amabilidad con todos los miembros del centro de salud, reconocer errores y lograr corregirlos, en todo momento desarrollar su desempeño con humildad para entregar y recibir aprendizaje, tener un orden programado y organizado de las funciones y de toda la entidad, contar con responsabilidad y generar confianza entre el personal encargado del área de farmacia para ser transmitido en todo el resto de departamentos, todos estos principios permitirán trabajar con eficacia y eficiencia para brindar un servicio bueno cumpliendo las expectativas de los pacientes.<sup>(35)</sup>

#### **E. De las brechas (Zeithanl et al.)**

Permite conocer a las instituciones cuáles son las deficiencias de las entidades para gestionar cambios que permitan brindar un servicio de calidad, ejecutando el estudio de cinco brechas en las organizaciones y el recurso humano que lo conforman. Por ello, se dio a conocer las dimensiones con el llamado modelo SERVQUAL que abarca: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, que deben ser analizados por los administradores de las entidades sobre todo cuando se trata de la salud de las personas donde esperan un apoyo para mejorar su salud. Sin embargo, varios centros solo se dedican a realizar su trabajo de entregar el medicamento sin contar con la necesidad de preocuparse de la calidad del servicio, por ello, se dio origen al modelo con el propósito de implementar estrategias donde se tenga en cuenta la satisfacción de los usuarios.<sup>(36)</sup>

#### **2.2.3 Dimensiones de la calidad del servicio**

El Modelo Servqual fue presentado por Zeithanl et al. en 1988 para que se pueda medir la calidad de servicio,<sup>(37)</sup> es un método que utiliza la mayor cantidad de organizaciones con el propósito de conocer la percepción que tienen los usuarios en los servicios, ya que se realiza un diagnóstico completo sobre la situación en la que se encuentra la institución y los directivos podrán establecer estrategias que permitan mejorar la calidad.<sup>(38)</sup> Esta herramienta consta de cinco dimensiones:

##### **A. Elementos tangibles**

Recursos físicos que implementan el centro farmacéutico, los cuales son parte necesaria para que el personal a cargo pueda otorgar un buen servicio teniendo en cuenta las instalaciones, equipamiento, materiales y recursos.<sup>(39)</sup>

##### **B. Fiabilidad**

Percepción de la actitud que el personal farmacéutico tiene con los usuarios al momento de suministrar los medicamentos, con una orientación y adecuada asistencia durante su el proceso de atención.<sup>(40)</sup>

**C. Capacidad de respuesta**

Predisposición y voluntad que tiene el personal encargado de entregar los medicamentos en el establecimiento farmacéutico con un adecuado servicio.<sup>(41)</sup>

**D. Seguridad**

Capacidad de transmitir confianza al usuario cuando se acerca al centro farmacéutico para solicitar sus medicamentos.<sup>(42)</sup>

**E. Empatía**

Habilidad para atender a los usuarios y poder obtener buenas calificaciones porque se centra en una asistencia de forma personalizada.<sup>(43)</sup>

**2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**2.3.1 Servicio**

Es el proceso que una persona realiza para otras, en el caso de los establecimientos médicos la atención que otorga el personal que lo conforma hacia los usuarios.<sup>(44)</sup>

**2.3.2 Farmacia**

Es el centro o establecimiento que se dedica a la dispensación de los medicamentos o productos que tienen implicancia en el sector médico, además cuenta con un personal encargado de la venta y entrega de los productos.<sup>(45)</sup>

**2.3.3 Calidad**

Cualidades inherentes que logra una caracterización y diferenciación de otros productos o servicios que se estén brindando a las personas, con la finalidad de siempre ser preferido.<sup>(46)</sup>

#### **2.3.4 Usuario**

Es el individuo que se acerca a un centro para obtener un servicio, respecto al servicio médico, es la persona que desea una asistencia por algún problema de salud o para recibir los medicamentos de farmacia.<sup>(47)</sup>

#### **2.3.5 Dispensación**

La acción que realiza el personal farmacéutico para la entrega de medicamentos de acuerdo con la receta médica que el usuario a entregado, brindándoles una orientación sobre sus reacciones de las medicinas.<sup>(48)</sup>

#### **2.3.6 Medicamentos**

Productos farmacéuticos que sirven para algún tratamiento de enfermedades en los individuos.<sup>(49)</sup>

#### **2.3.7 Atención farmacéutica**

Prestar un servicio en un establecimiento que mantiene una serie de acciones como la evaluación y seguimiento a la persona que se le ha brindado la medicina en favor de mejorar su bienestar de salud.<sup>(50)</sup>

#### **2.3.8 Satisfacción**

Es el sentimiento producido como el placer cuando se tiene una percepción positiva sobre el cumplimiento de las expectativas en un establecimiento.<sup>(51)</sup>

#### **2.3.9 Centros de Salud**

Son los lugares donde se otorga una atención a los individuos que presentan alguna enfermedad o malestar, los cuales pueden ser clínicas, hospitales o establecimientos ambulatorios.<sup>(52)</sup>

### **2.3.10 Personal farmacéutico**

Persona encargada de suministrar los medicamentos a los usuarios o pacientes cuando se acercan a la farmacia teniendo en cuenta la receta e indicaciones para otorgar una orientación a las personas manteniendo un servicio de calidad.<sup>(53)</sup>

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

Debido a la naturaleza descriptiva de la indagación se descartará la formulación de hipótesis sujeta a comprobación estadística que señale su aceptación o negación.

#### **3.2 VARIABLE**

##### **3.2.1 Variable: Calidad del servicio farmacéutico**

###### **A. Definición conceptual**

Conjunto de estrategias que permite obtener una impresión buena de los usuarios ante el establecimiento que se encuentra recibiendo alguna atención o servicio, por tanto, se considera que su evaluación es indispensable en toda entidad para determinar cambios favorables o fortalecer sus lineamientos de satisfacción.

(29)

###### **B. Definición operacional**

Se analizará por medio de las siguientes dimensiones: fiabilidad, empatía, tangibilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Se empleó el método científico, el cual es un enfoque sistemático y metódico utilizado en la investigación científica para adquirir conocimientos, comprender fenómenos naturales y resolver problemas a través de la formulación de preguntas, la realización de observaciones, la recopilación de datos, el análisis de información y la formulación de conclusiones basadas en evidencia empírica. Se fundamenta en principios de objetividad, verificación y reproducibilidad, lo que implicó que cualquier hipótesis o teoría propuesta se sometió a pruebas y experimentos rigurosos para evaluar su validez y credibilidad.<sup>(54)</sup>

#### **4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue de tipo básico, porque sólo se centró en especificar las particularidades del fenómeno de interés en su contexto actual sin implementar propuestas que alteren la realidad, lo cual, concede un acervo de aportes teóricos.<sup>(54)</sup>

### **4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación corresponde al nivel descriptivo pues se detalló particularidades del fenómeno sometido a análisis sin establecer asociaciones entre variables involucradas.<sup>(54)</sup> En ese sentido, sólo se especificó los elementos involucrados en la calidad del servicio farmacéutico proporcionado en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki.<sup>(54)</sup>

### **4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se aplicó un diseño no experimental porque se analizó el fenómeno de interés en su contexto actual sin ejecutar ninguna intervención que altere la dinámica de la variable asociada a una problemática, limitándose a detallar la calidad del servicio farmacéutico por medio de fuentes primarias o trabajo de campo. De esta forma, correspondió a corte transversal que implicó compilar una gama de datos en un periodo específico.<sup>(54)</sup>



Donde:

M: Muestra

O: Calidad del servicio farmacéutico

### **4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población la constituyó la totalidad de pacientes que concurrieron al servicio farmacéutico proporcionado por el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, cuyo número correspondió a un promedio mensual de 916 usuarios. De esta manera, se trabajó con una muestra compuesta por 271 pacientes que asisten de forma reiterada al servicio de farmacia del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki entre los meses de setiembre a diciembre del 2022.

Se aplicó un muestreo probabilístico simple porque se eligió a los colaboradores mediante métodos al azar que evitaron la selección por criterios dados por la investigadora. En ese sentido, se ejecutó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$
$$n = \frac{916 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (916 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 271$$

**Donde:**

N= Población del estudio abarcó 916 pacientes

p= Eventos favorables con valor de 0.5

q= Probabilidad de fracaso concerniente a 0.5

z= Parámetro asociado a un nivel de significancia del 5%

d= Margen de error igual a 0.05

n= Muestra correspondió a 271 pacientes del servicio de farmacia.

#### **4.5.1 Criterios de inclusión**

Entre los criterios de inclusión se optó por los pacientes hombres y mujeres que asistieron de forma reiterada al servicio de farmacia del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki y otorgaron su consentimiento informado de forma espontánea.

#### **4.5.2 Criterios de exclusión**

Entre los criterios de exclusión, se estableció aquellos pacientes que no desearon participar del estudio o no tuvieron disponibilidad para ello.

## 4.6 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 4.6.1 Técnica

Se aplicó una encuesta para el recaudo de una serie de datos relacionados a la calidad del servicio prestada por el personal farmacéutico del Centro de Salud situado en la localidad de Kivinaki por medio de la interacción con los pacientes que concurrieron a mencionado establecimiento.

### 4.6.2 Instrumento

Se empleó un instrumento cuya ficha técnica se muestra a continuación:

- A. Nombre** : “Cuestionario para medir Calidad del servicio farmacéutico”
- B. Autor** : Villanueva L.<sup>(55)</sup>
- C. Aplicación** : Individual
- D. Objetivo** : Identificar la calidad mostrada por el servicio farmacéutico
- E. Escala** : Ordinal
- F. Ítems** : 20 ítems con respuestas dicotómicas
- G. Duración** : 20 a 25 minutos
- H. Estructuración** : Cinco dimensiones
- I. Escala** : Alto (74 - 100), Regular (47 - 73) y Bajo (20 - 46).
- J. Componentes** :
  - Dimensión I : Fiabilidad (ítem 1 al 4)
  - Dimensión II : Capacidad de respuesta (ítem 5 al 8)
  - Dimensión III : Seguridad (ítem 9 al 12)
  - Dimensión IV : Empatía (ítem 13 al 16)
  - Dimensión V : Tangibilidad (ítem 17 al 20)

Cabe mencionar que, se efectuó una validación del instrumento por medio de la revisión por tres especialistas respecto a diversos criterios correspondientes a relevancia, pertinencia, claridad y suficiencia, a fin de garantizar la idoneidad del cuestionario en recabar información acorde con la variable sujeta a análisis (Anexo 4).

Asimismo, se estableció la confiabilidad del cuestionario mediante la estimación del coeficiente del alfa de Cronbach, cuyo resultado señaló el nivel de consistencia de los resultados a conseguirse con la ejecución del instrumento (Anexo 5)

El procedimiento para recolectar los datos comenzó con la coordinación con el representante de la entidad que permitió la obtención de la autorización a ejecutar los cuestionarios en la fecha establecida, posteriormente, se realizó una visita previa con el personal encargado del área de farmacia del Centro de Salud para solicitar su cooperación el día de la ejecución de los instrumentos. Luego de ello, se aplicó cada cuestionario de forma presencial a los pacientes hasta completar la muestra. Los datos se organizaron en una base de datos en Microsoft Excel 2013.

#### **4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Antes de ejecutar los instrumentos a la muestra escogida en el estudio se procedió a realizar gestiones con las autoridades del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, asimismo, el responsable del servicio farmacéutico para la respectiva aplicación a los pacientes que acudían al área previo otorgamiento del consentimiento informado.

Después de recaudar una gama de datos procedentes de la variable de interés se elaboró una matriz de datos organizada por cada ítem comprendido en el cuestionario en concordancia con las dimensiones en Microsoft Excel 2013 que facilitó su traslado al paquete estadístico SPSS versión 26, el cual, arrojó estadísticos descriptivos expuestos en tablas con sus respectivas figuras que contribuyeron a analizar el nivel de calidad del servicio farmacéutico desde la percepción de los pacientes.

#### **4.8 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Se tomaron en cuenta los lineamientos especificados en el Reglamento General de Investigación dado por la Universidad Peruana Los Andes,<sup>(56)</sup> es decir, se acató lo expuesto por el Artículo 67°:

##### **A. Protección de la integridad de la persona y distintos grupos socio – culturales y étnicos**

Se aseguró el resguardo de la identidad, privacidad de los datos provistos por los usuarios que decidieron participar y confidencialidad de determinada información sin afectar la dignidad humana, cuyo uso se limitó a fines académicos. En este estudio, determinado por el respeto a las respuestas de los pacientes del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, 2022.

##### **B. Beneficencia y resguardo del bienestar - no maleficencia**

Durante el proceso de recaudo de datos se buscó proteger la integridad o bienestar de los diferentes usuarios que optaron por cooperar de manera espontánea, es decir, se compiló una variedad de datos por medio de cuestionarios con fines exclusivamente académicos sin provocar ningún daños psicológico o físico a los involucrados. En este estudio, las respuestas obtenidas de los pacientes del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki fueron anónimas y sirvieron solo para fines académicos.

##### **C. Responsabilidad**

La investigadora responsable realizó cada apartado del estudio de manera exhaustiva y pertinente, asimismo, asumió las probables repercusiones individuales, sociales, o impactos a la institución que ocasionó su ejecución. En este estudio, determinado por la responsabilidad con el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, de entregar los resultados en este informe.

##### **D. Veracidad**

Durante el proceso investigativo se veló por exponer información y hallazgos fehacientes, es decir, desde la redacción del proyecto, acopio de datos, análisis y fundamentación de los resultados hasta la elaboración de un informe

final, a fin de asegurar un estricto acatamiento de las normas o reglamentos. En este estudio, determinado por la confiabilidad de las respuestas de los pacientes del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, por medio de las evidencias tomadas en la aplicación.

En concordancia con el artículo 68:

- A.** Se efectuó la indagación acorde a las directrices expuestas por el rigor científico en conformidad con las líneas de investigación asignadas por la Facultad de Ciencias de la Salud de la casa de estudios, empleando instrumentos sometidos a un proceso de revisión exhaustiva que contrastó su fiabilidad y validez de proseguir con la compilación, sistematización y procesamiento que conllevó a comprobar la aceptación o descarte de la hipótesis propuesta, cuyos hallazgos manifestaron la autenticidad de la investigación. En este estudio, se detalló la fiabilidad y validez por expertos al aplicarse los instrumentos.
- B.** El responsable de la investigación asumió los diferentes impactos que acarreo consigo la ejecución del estudio, pues los hallazgos reportados fueron expuestos a las autoridades universitarias, posteriormente difundidos a la comunidad científica que efectuaran una revisión cautelosa, así como, la sociedad tendrá acceso a su lectura, preservando la identidad de los diferentes participantes que cooperan con el cuestionario. En este estudio, todo el presupuesto ha sido asumido por el investigador.
- C.** La información señalada en el estudio se destinó a fines establecidos en la investigación sin enfocarse en conseguir lucro o propósitos de diferente índole, además se consignó información dada por terceros con respectiva referencia sin incurrir en falsificación o plagio. En este estudio, se estableció el porcentaje de Turnitin al nivel establecido por la universidad.
- D.** Se acató con los lineamientos señalados por la normativa dada a nivel institucional, nacional e internacional que garantizó no ocasionar conflicto de intereses que afecten los principios científicos o aspectos éticos propugnados por la Universidad

Peruana Los Andes. En este estudio, los resultados solo fueron analizados con fines académicos.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

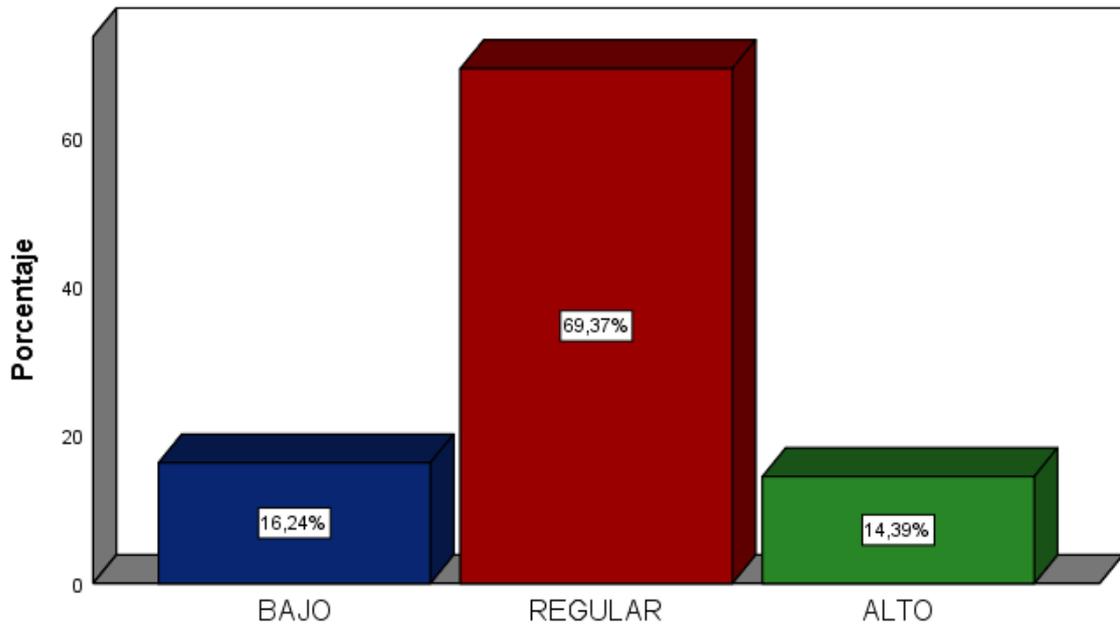
#### 5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

**Tabla 1. Nivel de calidad del servicio farmacéutico**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia (<i>f</i>)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Bajo</b>	44	16,20
<b>Regular</b>	188	69,40
<b>Alto</b>	39	14,40
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos diciembre, 2022

En la tabla 1 se evidencia el predominio de un nivel regular de calidad mostrado por el servicio farmacéutico en un 69,40% por el otorgamiento de una atención inoportuna, dificultades en la detección de soluciones a situaciones de emergencia, entrega de respuestas cortantes a las inquietudes manifestadas por los usuarios por el limitado tiempo, empleo de términos técnicos en las recomendaciones que imposibilitan su comprensión y escasos muebles en las salas de espera, asimismo, el 16,20% percibió una baja calidad del servicio ofrecido por el departamento de farmacia por identificar residuos sólidos en las instalaciones, reducida tolerancia frente a diferentes inquietudes, demoras en la atención a los requerimientos del paciente e incumplimiento con el orden registrado.



Fuente: Datos de la Tabla 1

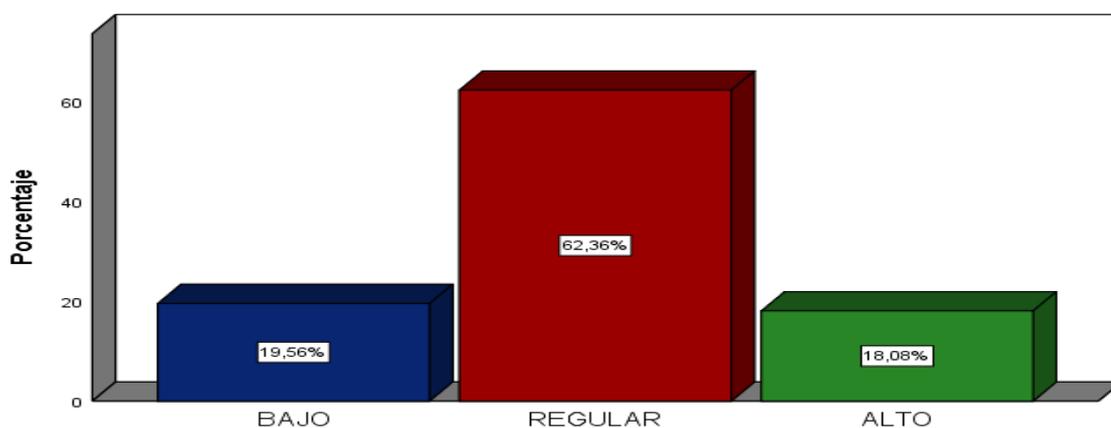
**Figura 1. Nivel de calidad del servicio farmacéutico**

**Tabla 2. Nivel de fiabilidad del servicio farmacéutico**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Bajo</b>	53	19,60
<b>Regular</b>	169	62,40
<b>Alto</b>	49	18,10
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos diciembre, 2022

Se evidencia en la tabla 2, el predominio de un nivel regular de fiabilidad mostrado por el servicio farmacéutico en 62,40% por la atención inoportuna e incumple con respetar el orden de turno registrado, asimismo, el 19,60% percibió un nivel bajo de credibilidad con el servicio prestado por el profesional farmacéutico por conceder una atención discriminatoria que relega a ciertos usuarios, no obstante, el 18,10% calificó al servicio como confiable por otorgar un servicio de cuidado acorde a sus necesidades identificadas en el tiempo que manifestó su solicitud.



Fuente: Datos de la Tabla 2

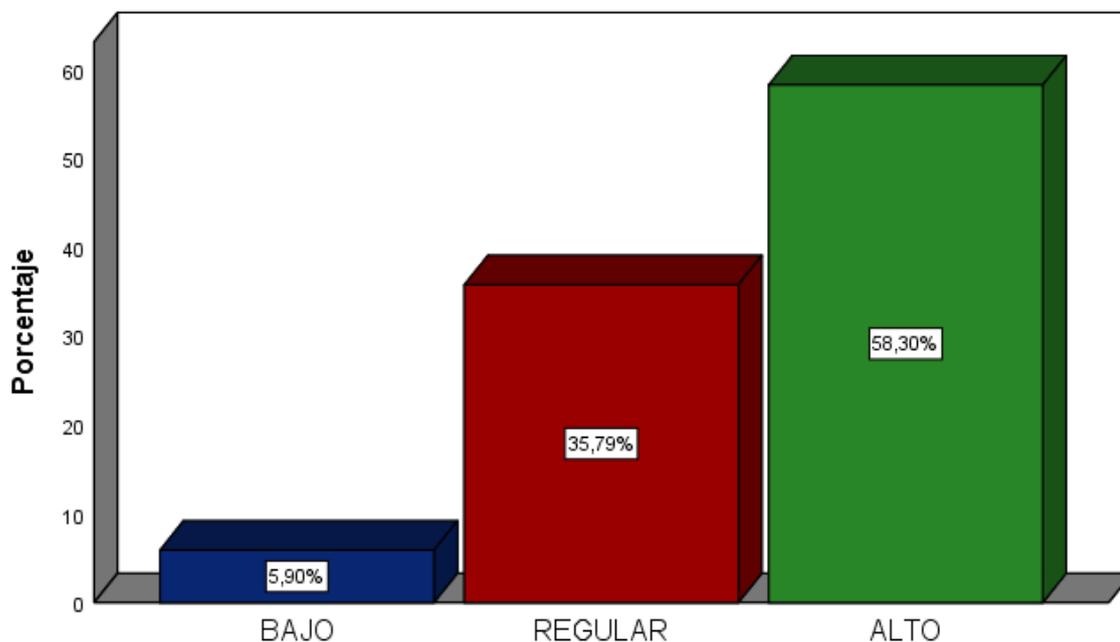
**Figura 2. Nivel de fiabilidad del servicio farmacéutico**

**Tabla 3. Nivel de capacidad de respuesta del servicio farmacéutico**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Bajo</b>	16	5,90
<b>Regular</b>	97	35,80
<b>Alto</b>	158	58,30
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos diciembre, 2022

Se aprecia en la tabla 3 que el 58.30% de usuarios percibieron un nivel alto de capacidad en el otorgamiento de respuesta a emergencia o suscitación de inconvenientes por medio de la solución oportuna acorde a sus necesidades, asimismo, un 35,80% calificó como regular la identificación de soluciones a imprevistos por la escasa coordinación y organización del profesional farmacéutico, además un 5,90% manifestó un nivel bajo de atención a las solicitudes por demoras en la expedición de los productos.



Fuente: Datos de la Tabla 3

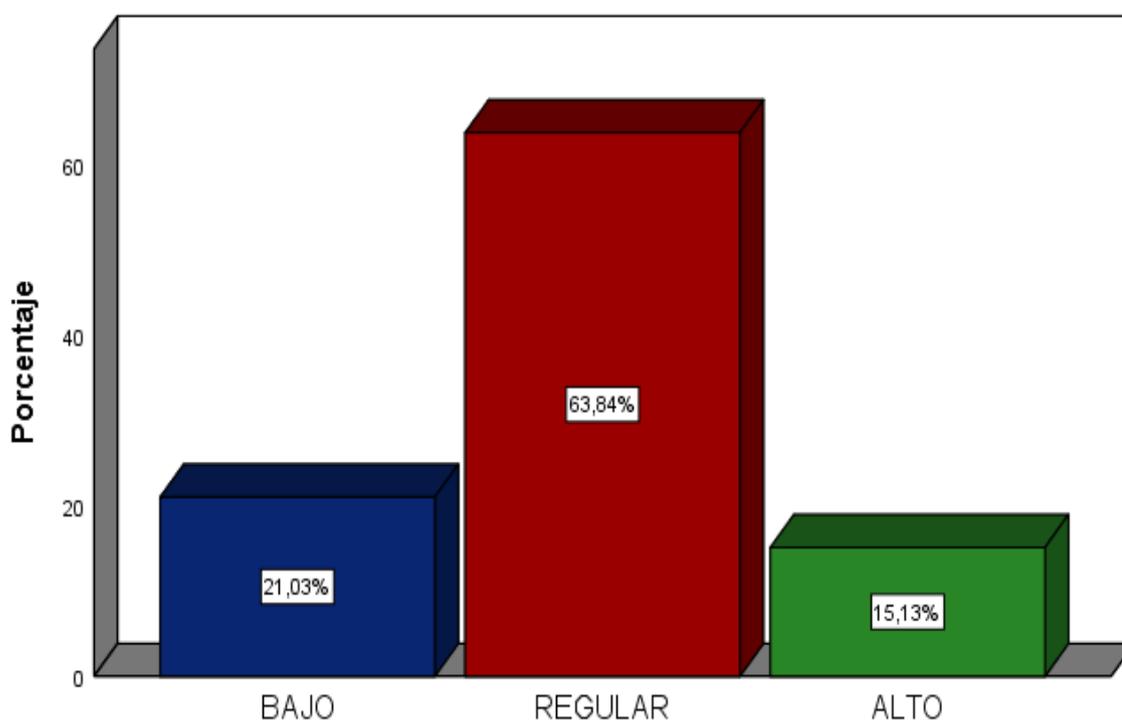
**Figura 3. Nivel de capacidad de respuesta del servicio farmacéutico**

**Tabla 4. Nivel de seguridad del servicio farmacéutico**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Bajo</b>	57	21,00
<b>Regular</b>	173	63,80
<b>Alto</b>	41	15,10
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos diciembre, 2022

Se aprecia en la tabla 4 que el 63,80% calificó de regular la seguridad conferida por el servicio farmacéutico porque el profesional no otorgó respuesta a todas sus preguntas por el tiempo limitado, asimismo, el 21% manifestó una baja confianza hacia el servicio por la incomodidad y escasa experiencia del personal de farmacia en absolver las diferentes dudas de los usuarios, no obstante, un 15,10% señaló un nivel alto con la confidencialidad de los registros de compra e información provista.



Fuente: Datos de la Tabla 4

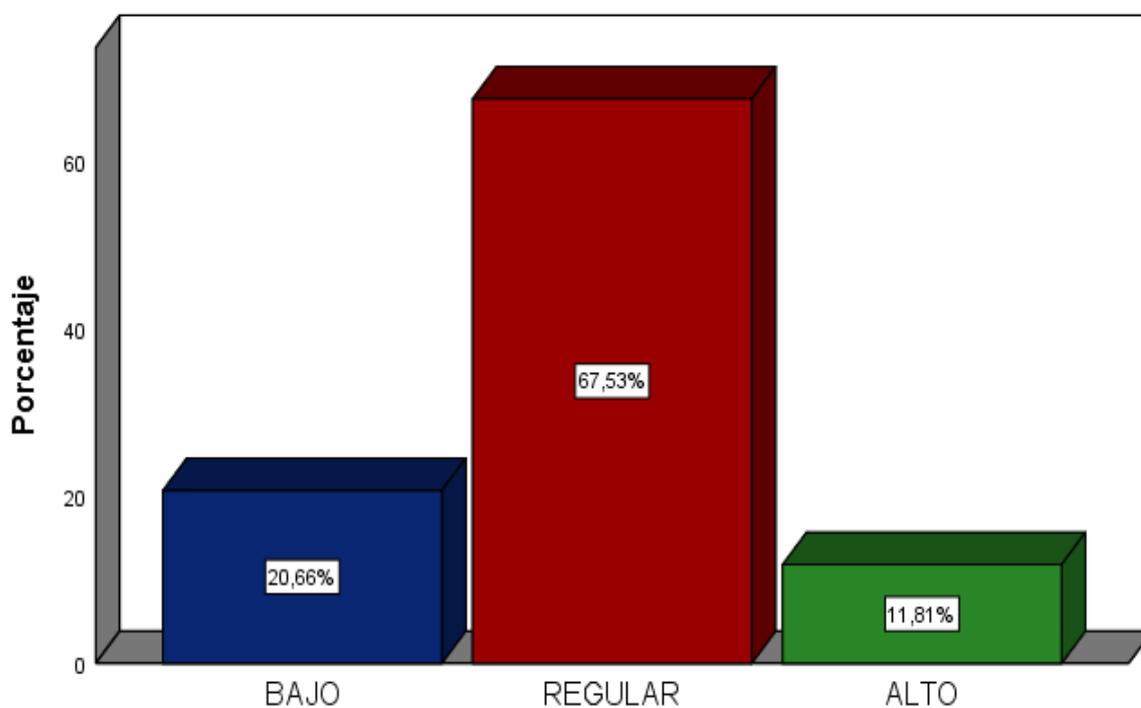
**Figura 4. Nivel de seguridad del servicio farmacéutico**

**Tabla 5. Nivel de empatía del servicio farmacéutico**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Bajo</b>	56	20,70
<b>Regular</b>	183	67,50
<b>Alto</b>	32	11,80
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos diciembre, 2022

Se muestra en la tabla 5 que el 67,50% de usuarios percibieron un nivel regular de empatía porque el profesional farmacéutico empleó términos técnicos en las sugerencias respecto a un tratamiento determinado y los cuidados requeridos en su salud, además el 20,70% evidenciaron conductas empáticas en un nivel bajo por la escasa tolerancia a diferentes opiniones y reducida comprensión hacia el estado de salud del paciente. No obstante, sólo un 11,80% evidenció la existencia de una alta empatía pues recibió un trato afable, respetuoso y calmado.



Fuente: Datos de la Tabla 5

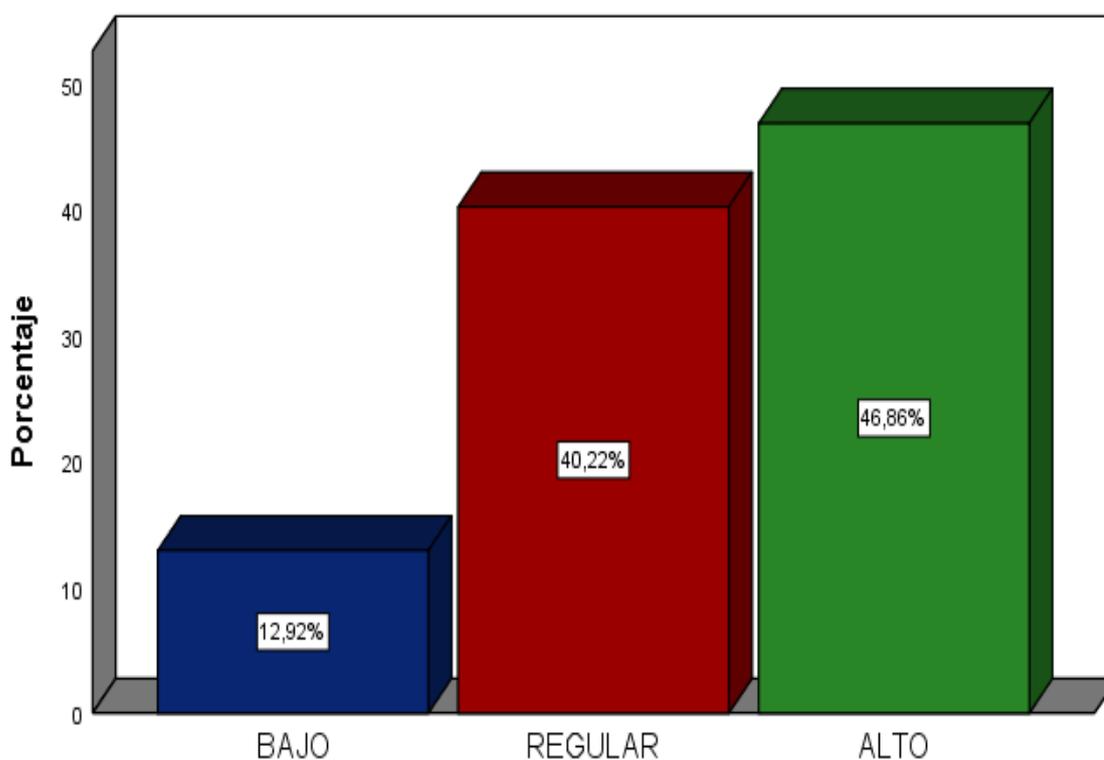
**Figura 5. Nivel de empatía del servicio farmacéutico**

**Tabla 6. Nivel de tangibilidad del servicio farmacéutico**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Bajo</b>	35	12,90
<b>Regular</b>	109	40,20
<b>Alto</b>	127	46,90
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos diciembre, 2022

Se aprecia en la tabla 6 que el 46.90% percibió un nivel alto de calidad en relación a elementos tangibles porque las modernas y atractivas instalaciones físicas poseen señalizaciones que orientan a los usuarios, asimismo, el 40,20% concibió un regular por la escasas bancas y falta de pulcritud de las salas de espera en algunas oportunidades, mientras que, un 12,90% indicó un nivel bajo por evidenciar residuos sólidos en los pasillos como en los baños.



Fuente: Datos de la Tabla 6

**Figura 6. Nivel de tangibilidad del servicio farmacéutico**

## **CAPÍTULO VI**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En el estudio se determinó el nivel de calidad del servicio farmacéutico en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, encontrándose que el 16,20% de los usuarios perciben un nivel bajo de calidad, el 69,40% considera que es regular, y el 14,40% experimenta un nivel alto de calidad. Al revisar los antecedentes internacionales, se destaca la investigación de Ihekoronye y Osemene<sup>(12)</sup>, que resalta la importancia de la integración de servicios de Atención Primaria de Salud (APS) ofrecidos por farmacéuticos comunitarios. Sus hallazgos sugieren desafíos, como la falta de conocimiento de las funciones de los farmacéuticos y la necesidad de integración con la infraestructura de APS.

Estos aspectos podrían tener implicaciones similares en el contexto del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, señalando la importancia de abordar la formación y la colaboración interdisciplinaria. Por otro lado, el estudio de Demissie et al.<sup>(13)</sup> resalta la prevalencia de recetas incompletas como una causa principal de errores de dispensación. Esta información puede ser relevante al considerar posibles áreas de mejora en los procesos de atención farmacéutica en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki. La identificación y solución de problemas similares podrían contribuir a elevar la calidad del servicio farmacéutico.

En el ámbito nacional, la investigación de Castañeda y Retamozo<sup>(20)</sup> subraya la correlación positiva entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del consumidor.

Este hallazgo respalda la importancia de mejorar la calidad del servicio en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki para incrementar la satisfacción de los usuarios. Además, los estudios de Justo<sup>(21)</sup> y García<sup>(22)</sup> revelan áreas específicas que podrían beneficiarse de una atención más centrada en el paciente, como la disponibilidad de medicamentos y el tiempo de espera. La relación entre la fidelización del cliente y la calidad del servicio, analizada por Pahuara y Perdomo,<sup>(23)</sup> proporciona una perspectiva valiosa. Esta conexión podría ser explorada en el contexto del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki para entender cómo mejorar la retención de usuarios y fortalecer la relación entre los servicios farmacéuticos y la comunidad.

Como primer objetivo específico, se determinó el nivel de calidad del servicio farmacéutico respecto a la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, encontrándose prevalencia de la categoría “Regular”, que abarca más del 60% de las respuestas, indica una percepción generalizada de que el nivel de fiabilidad en los servicios farmacéuticos del centro de salud es aceptable pero no excepcional. Este resultado destaca la necesidad de analizar a fondo la dimensión de fiabilidad en el contexto de antecedentes relevantes. En el ámbito internacional, estudios como el de Ihekoronye y Osemene<sup>(12)</sup> enfatizan la importancia de dispositivos tecnológicos, pero también señalan desafíos en la gestión de servicios de Atención Primaria de Salud, lo cual podría afectar la fiabilidad. A nivel nacional, la investigación de Demissie et al.<sup>(13)</sup> destaca la importancia de recetas completas, lo cual tiene implicaciones directas en la fiabilidad del servicio farmacéutico.

La evaluación de la calidad del servicio en Polonia por Bratkowska et al.<sup>(15)</sup> muestra que, aunque los pacientes valoran los servicios farmacéuticos, la fiabilidad, especialmente en la información sobre medicamentos, puede ser un área de mejora identificada. La revisión de indicadores de calidad por Alhusein y Watson<sup>(18)</sup> destaca la necesidad de procesos fiables y medibles en la farmacia comunitaria, conectando directamente con la percepción de fiabilidad en el servicio. A nivel nacional, la investigación de Pahuara y Perdomo<sup>(23)</sup> resalta la importancia de componentes tangibles y capacidad de respuesta en la relación con la fidelización del cliente, aspectos estrechamente relacionados con la fiabilidad del servicio farmacéutico.

En el segundo objetivo específico, se determinó el nivel de calidad del servicio farmacéutico respecto a la dimensión tangibilidad en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, encontrándose una presencia significativa de respuestas clasificadas como “Alto”, abarcando el 46,90% de los usuarios encuestados, seguido por un 40,20% en la categoría “Regular” y un 12,90% en la categoría “Bajo”. Este equilibrio en las percepciones sugiere que una proporción considerable de usuarios experimenta un nivel elevado de tangibilidad en los servicios farmacéuticos del centro de salud. Esta tendencia positiva indica una experiencia global satisfactoria en términos de aspectos tangibles, como el diseño físico del espacio y otros elementos visibles durante la interacción con el servicio.

Para contextualizar estos resultados, es esencial considerar antecedentes significativos a nivel internacional y nacional que aborden la dimensión de tangibilidad en el servicio farmacéutico. En investigaciones internacionales, como la de Watson et al.<sup>(16)</sup>, se destaca la importancia crucial de aspectos tangibles, incluido el diseño del espacio, en la percepción positiva de la farmacia comunitaria. Este hallazgo respalda la proporción significativa de respuestas “Alto” en la dimensión de tangibilidad, indicando que el diseño físico del espacio podría estar contribuyendo positivamente a la experiencia de los usuarios en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki. Asimismo, la investigación nacional de Castañeda y Retamozo<sup>(20)</sup> subraya la relevancia de la tangibilidad en la evaluación general de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. La distribución equitativa entre las categorías sugiere que la percepción de tangibilidad se asocia con una experiencia global satisfactoria para la mayoría de los usuarios del centro de salud.

Referente al tercer objetivo específico, se determinó el nivel de calidad del servicio farmacéutico respecto a la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, encontrándose la predominancia de respuestas clasificadas en la categoría “Alto”, alcanzando el 58,30% de los usuarios encuestados. Esta cifra destaca que la capacidad de respuesta en los servicios farmacéuticos del centro de salud ha sido percibida como eficiente y satisfactoria para la mayoría de los usuarios.

Además, un 35,80% de respuestas se encuentra en la categoría “Regular”, mientras que solo un 5,90% está en la categoría “Bajo”. Este hallazgo indica que la mayoría de los usuarios experimenta una atención farmacéutica que responde de manera eficiente a sus necesidades y consultas.

Esta eficacia en la capacidad de respuesta es crucial para brindar una experiencia positiva y satisfactoria a los usuarios del servicio. En consonancia con estos resultados, antecedentes internacionales destacan la importancia crítica de la capacidad de respuesta en la satisfacción del servicio farmacéutico. En estudios como el de Demissie et al.<sup>(13)</sup>, se subraya la relación entre la falta de capacidad de respuesta y aspectos como prescripciones incompletas y dispensación de medicamentos sin orden del prescriptor. Por otro lado, investigaciones nacionales, como la de Handayany<sup>(14)</sup>, resaltan que la capacidad de respuesta influye positivamente en la fidelización de los usuarios, generando sentimientos positivos y estableciendo lazos duraderos.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se determinó el nivel de calidad del servicio farmacéutico respecto a la dimensión seguridad en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, encontrándose un resultado donde la categoría predominante es “Regular”, abarcando el 63,80% de los usuarios encuestados. Esta cifra sugiere que, en términos de seguridad percibida en los servicios farmacéuticos, la mayoría de los usuarios considera el nivel como aceptable, pero no excepcional. En contraste, un 21,00% de respuestas se encuentra en la categoría “Bajo”, mientras que un 15,10% está en la categoría “Alto”. Este hallazgo resalta la importancia de abordar áreas específicas que podrían fortalecer la percepción de seguridad por parte de los usuarios.

Aunque la mayoría de los usuarios considera aceptable el nivel de seguridad, la proporción en la categoría “Regular” indica la existencia de oportunidades para mejoras específicas que podrían elevar la percepción de seguridad. Para contextualizar estos resultados, es esencial considerar antecedentes internacionales relevantes. En estudios como el de Watson et al.<sup>(16)</sup>, se destaca la importancia de la seguridad en las interacciones con el personal de farmacia y el diseño de la farmacia para promover consultas confidenciales.

Además, la literatura nacional, como la investigación de Bratkowska et al.<sup>(15)</sup>, resalta la evaluación de la seguridad como un componente esencial de la experiencia del usuario en farmacias.

Finalmente, en el quinto objetivo específico, se determinó el nivel de calidad del servicio farmacéutico respecto a la dimensión empatía en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, encontrándose la presencia significativa de respuestas clasificadas en la categoría “Regular”, abarcando el 67,50% de los usuarios encuestados. Este hallazgo sugiere que, en términos de empatía percibida en los servicios farmacéuticos, la mayoría de los usuarios considera el nivel como aceptable pero no excepcional. En segundo lugar, un 20,70% se encuentra en la categoría “Bajo”, mientras que un 11,80% está en la categoría “Alto”. Este resultado resalta la importancia de la empatía en la experiencia del usuario, ya que influye directamente en la percepción global de la calidad del servicio.

La empatía desempeña un papel vital al impactar las experiencias emocionales de los usuarios durante sus interacciones en el centro de salud. Al contextualizar estos resultados, es esencial considerar antecedentes internacionales pertinentes. El estudio de Handayani<sup>(14)</sup> enfatiza la relación positiva entre la empatía mostrada en el servicio farmacéutico y la fidelización de los usuarios. La atención a las inquietudes de los pacientes y la generación de sentimientos gratos se identifican como factores clave para establecer lazos duraderos. Además, la literatura internacional, como el estudio de Watson et al.<sup>(16)</sup>, subraya la importancia de la empatía en las interacciones con el personal de farmacia. Una atención amigable y considerada hacia el bienestar del usuario son elementos esenciales para una experiencia positiva.

## CONCLUSIONES

1. La Calidad del servicio farmacéutico tuvo un nivel regular en 69,40%, por complicaciones en la identificación de soluciones en situaciones de emergencia o imprevistos, atenciones a destiempo, provisión de respuestas cortantes a las consultas y empleo de palabras técnicas.
2. La Calidad del servicio farmacéutico, respecto a la dimensión fiabilidad alcanzó un nivel regular en 62,40% de usuarios, por las reprogramaciones de las citas y atenciones a destiempo a las solicitudes comunicadas que provocan insatisfacción.
3. Se identificó el predominio de nivel alto de Calidad del servicio farmacéutico respecto a la dimensión capacidad de respuesta frente a inconvenientes en 58,30%, pues el profesional farmacéutico visualiza y ejecuta soluciones eficientes ante emergencias; mientras que 5,90% señaló un nivel bajo por demoras en la prestación del servicio o postergación del mismo debido a problemas de coordinación.
4. Se determinó un nivel regular en la dimensión seguridad transmitida por el servicio farmacéutico en 63,80%, debido a dificultades en la provisión de respuesta a las diferentes inquietudes a causa del tiempo; en cambio, el 15,10% indicó un nivel alto por la confianza, confidencialidad y seriedad que confiere el servicio.

5. Existe un nivel regular en el trato empático manifestado por el servicio farmacéutico en 67,50% por dificultades en el otorgamiento de sugerencias en términos coloquiales y escasa tolerancia a distintas opiniones emitidas por los usuarios que distan del tratamiento asignado y los cuidados requeridos en la salud.
  
6. Se identificó un nivel alto de modernidad de los tangibles instalados en el Centro de Salud San Fernando de Kivinaki en 46,90%, por los atractivos físicos, herramientas tecnológicas avanzadas e innovadores equipos y muebles; asimismo, el 12,90% indicó un nivel bajo por la escasa pulcritud del mobiliario y reducido número de sillas o bancas.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al director del Centro de Salud San Fernando de Kivinaki la implementación de capacitaciones periódicas al profesional farmacéutico acerca de los tiempos de espera, trato personalizado, habilidades comunicativas, seguridad en el otorgamiento de una gama de información y atención de calidad en beneficio de los pacientes.
2. Se sugiere al jefe del departamento de farmacia la ejecución de cuestionarios que propicie el acopio de un acervo de datos acerca de la atención recibida en el momento solicitado, cuya evaluación impulse a realizar retroalimentaciones en el servicio otorgado por el profesional farmacéutico.
3. Se recomienda al director del centro de salud en mención ejecutar mejoras en los aspectos tangibles del departamento de farmacia, es decir, reposiciones de los equipos y muebles obsoletos, además de cambios en la distribución de los espacios y cuidados a la infraestructura física que propicien la optimización de almacenamiento de una gama de productos farmacéuticos, con el propósito de resguardar el bienestar de los pacientes usuarios.
4. Se sugiere al profesional farmacéutico acatar con las pautas o requerimientos expuestos en los manuales que impulse a otorgar un servicio oportuno y ofrecer varias soluciones eficaces a problemas suscitados de manera imprevista, a fin de asegurar el desarrollo de una experiencia placentera con los usuarios en beneficio de su salud.

5. Se recomienda al profesional farmacéutico capacitarse con frecuencia acerca de los medicamentos con mayor demanda por el usuario, a fin de conceder indicaciones a los pacientes en relación a su ingesta y las reacciones adversas que provoca la automedicación o el exceso de consumo.
  
6. Se sugiere al jefe del departamento de farmacia ejecutar talleres acerca de la dispensación de los medicamentos y el trato empático acorde a cada necesidad de los pacientes, lo cual, garantice una atención de calidad durante el suministro de los medicamentos solicitados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Armas J, Chávez L. Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. Instituto de Innovación y Formación Científica [Internet]. 2021 [citado el 26 de setiembre del 2022]; 2(1):12-25. Disponible en:  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiKhuryurj6AhW9AbkGHdm3DV8QFnoECCYQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.infoc.edu.pe%2Findex.php%2Fsendas%2Farticle%2Fdownload%2F55%2F133%2F&usg=AOvVaw3f0e4n5i9cGscO0q7NFbe7>
2. 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. Fac. Nac. Salud Pública [Internet]. 2020 [citado el 26 de setiembre del 2022]; 38(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v38n1/2256-3334-rfnsp-38-01-e332273.pdf>
3. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. Pharmaceutical Care World and National Level [Internet]. 2020 [citado el 26 de setiembre del 2022]; 61(1): 9-13. Disponible en:  
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/ars/article/view/13934/11989>

4. Galván D, Martínez R, Macareno J, Pájaro N. Caracterización de la prestación del servicio farmacéutico en el departamento farmacéutico en el departamento. Rev. Colomb. Cienc. Quím. Farm [Internet]. 2019 [citado el 26 de setiembre del 2022]; 48(2): 314-331. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rccqf/v48n2/0034-7418-rccqf-48-02-314.pdf>
5. Maidana g, Lugo G, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Zully V. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Pharm Care Esp [Internet]. 2018 [citado el 26 de setiembre del 2022]; 20(3):183-200. Disponible en:  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjR4PH4p7f6AhWPQzABHXfhBDkQFnoECDwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.pharmcareesp.com%2Findex.php%2FPharmaCARE%2Farticle%2Fdownload%2F442%2F353%2F1234&usg=AOvVaw13WUbmV1\\_lgodjA](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjR4PH4p7f6AhWPQzABHXfhBDkQFnoECDwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.pharmcareesp.com%2Findex.php%2FPharmaCARE%2Farticle%2Fdownload%2F442%2F353%2F1234&usg=AOvVaw13WUbmV1_lgodjA)
6. IQVIA Institute. Valoración de la Industria Farmacéutica Basada en la Investigación en América Latina. Salud [Internet]. Institute IQVIA; 2021 [citado el 26 de setiembre del 2022]. Disponible en: [https://fifarma.org/wp-content/uploads/2021/11/IQVIA-Institute\\_Valuing-the-Research-based-Pharmaceutical-Industry-in\\_LatAm\\_ESP\\_SEP21-1.pdf](https://fifarma.org/wp-content/uploads/2021/11/IQVIA-Institute_Valuing-the-Research-based-Pharmaceutical-Industry-in_LatAm_ESP_SEP21-1.pdf)
7. Organización Panamericana de la Salud. Guía de buenas prácticas en farmacia en la Subregión Andina [Internet]: Organización Panamericana de la Salud. 2021 [citado el 26 de setiembre del 2022]. Disponible en:  
<http://www.orasconhu.org/sites/default/files/file/webfiles/doc/GU%c3%8dA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20EN%20FARMACIA.pdf>
8. Flores J, Reyes T, Llamas B, Flores F. Innovación y sustentabilidad, propuestas de mejoras y pertinencia en las organizaciones. [Internet]: Casia Creaciones, S.A.; 2021. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/358270387\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio\\_en\\_farmacias](https://www.researchgate.net/publication/358270387_Evaluacion_de_la_calidad_de_servicio_en_farmacias)

9. Ministerio de Salud. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2017 [citado el 26 de setiembre del 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>
10. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev Méd Panacea [Internet]. diciembre 2020 [citado el 26 de setiembre del 2022]; 9(3):165-170. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
11. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur [Internet]. 2020 [citado el 26 de setiembre del 2022]; 18(4): 564-570. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2020/msu204f.pdf>
12. Ihekoronye M, Osemene K. Evaluation of the Participation of Community Pharmacists in Primary Healthcare Services in Nigeria: A Mixed-Method Survey. Int J Health Policy Manag [Internet]. 2022 [citado el 4 de octubre del 2022]; 11(6): 829–839. Disponible en: [https://www.ijhpm.com/article\\_3969\\_9e24448de2ef1658d687ec3f54ace957.pdf](https://www.ijhpm.com/article_3969_9e24448de2ef1658d687ec3f54ace957.pdf)
13. Demissie F, Buno H, Paulos G. Assessment of Pharmaceutical Service Quality Provided in Community Drug Retail Outlets in Selected Towns, South West Ethiopia. Integrated pharmacy research & practice [Internet]. 2022 [citado el 31 de diciembre del 2022]; 11, 117–126. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/IPRP.S375155>
14. Handayany G. The Quality of Pharmaceutical Services in the New Normal Era on Outpatient Loyalty at the Pharmacy Installation of the Daya General Hospital. Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences [Internet]. 2021[citado el 4 de octubre del 2022]; 9(E): 1376–1382. Disponible en: <https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.7669>

15. Bratkowska K, Religioni U, Krysiński J, Merks P. Quality of Pharmaceutical Services in Independent Pharmacies and Pharmacy Chains in Poland from the Patient Perspective. Patient Preference and Adherence [Internet]. 2020 [citado el 4 de octubre del 2022]; 14: 2459-2467. Disponible en: <https://www.dovepress.com/quality-of-pharmaceutical-services-in-independent-pharmacies-and-pharm-peer-reviewed-fulltext-article-PPA>
16. Watson M, Silver K, Watkins R. How does the public conceptualise the quality of care and its measurement in community pharmacies in the UK: a qualitative interview study. BMJ Open [Internet]. 2019 [citado el 4 de octubre del 2022]; 9. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/9/3/e027198.full.pdf>
17. Mu-Chen C, Chia-Lin H, Li-Hung L. Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 2019 [citado el 4 de octubre del 2022]; 16(21). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6862144/>
18. Alhusein N, Watson M. Quality indicators and community pharmacy services: a scoping review. International Journal of Pharmacy Practice [Internet]. 2019 [citado el 4 de octubre del 2022]; 27(3). Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/334183448\\_Quality\\_indicators\\_and\\_community\\_pharmacy\\_services\\_a\\_scoping\\_review](https://www.researchgate.net/publication/334183448_Quality_indicators_and_community_pharmacy_services_a_scoping_review)
19. Chetthamrongchai P, Saengchai S. The impact of perceived service quality, customer perception and price strategy on pharmacy customer devotion. Polish Journal Of Management Studies [Internet]. 2019 [citado el 4 de octubre del 2022]; 20(1): 139-148. Disponible en: <https://pjms.zim.pcz.pl/api/files/view/1085426.pdf>

20. Castañeda G, Retamozo M. Calidad de atención y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, Setiembre, 2021. [Lima]; Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/930/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Justo S. Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero 2022. [Tesis]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14140/826>
22. García T. Nivel de calidad de atención a los usuarios brindado por el servicio de farmacia del centro de salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de enero a marzo del año 2019. [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5297>
23. Pahuara R, Perdomo G. Calidad de servicio y fidelización del usuario externo que acude a la farmacia del Centro de Salud Bellavista - Callao, 2018. [Tesis]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3867/PERDOMO%20VELA%20%20Y%20PAHUARA%20BARRERA\\_MAESTRIA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3867/PERDOMO%20VELA%20%20Y%20PAHUARA%20BARRERA_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Mamani L. Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018. [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34151>

25. Valle B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018. [Tesis]. La Libertad: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle\\_vb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle_vb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Aghamolaei T, Eftekhaari T, Rafati S, Kahnouji K, Ahangari S, Shahrzad M, et al. Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. BMC Health Services Research [Internet]. 2014 [citado el 4 de octubre del 2022]; 14(322). Disponible en:  
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-14-322#citeas>
27. Otolorín E, Gómez P, Currie S, Thapa K, Dao B. Essential basic and emergency obstetric and newborn care: From education and training to service delivery and quality of care. International Journal of Gynecology and Obstetrics [Internet]. 2015 [citado el 16 de octubre del 2022]; 130: 546-553. Disponible en:  
<https://obgyn.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1016/j.ijgo.2015.03.007>
28. Tsai T, Joynt K, Orav J, Gawande A, Jha A. Variation in Surgical-Readmission Rates and Quality of Hospital Care. The New England Journal of Medicine [Internet]. 2013 [citado el 16 de octubre del 2022]; 369(12): 1134-1142. Disponible en:  
<https://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMsa1303118?articleTools=true>
29. Georgiadou V, Maditinos D. Measuring the quality of health services provided at a Greek Public Hospital through patient satisfaction. Case Study: The General Hospital of Kavala. International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research [Internet]. 2017 [citado el 16 de octubre del 2022]; 10(2): 60-73. Disponible en: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3007535](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3007535)

30. Kuang L, Liu Y, We W, Song X, Li X, Liu Q, et al. Non-prescription sale of antibiotics and service quality in community pharmacies in Guangzhou, China: A simulated client method. PLoS ONE [Internet]. 2020 [citado el 16 de octubre del 2022]; 15(12): 1-16. Disponible en:  
<https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0243555&type=printable>
31. Reeve C, Humphreys J, Wakeman J. A comprehensive health service evaluation and monitoring framework. Evaluation and Program Planning [Internet]. 2015 [citado el 18 de octubre del 2022]; 53: 91-98. Disponible en:  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0149718915000932?token=5213A2C6CED11DAF4FC16874B7E63202256CED9AFB7AC04C3A565E6EFC56FC9E615D909568A11EF66DD4EBC442D51CBE&originRegion=us-east-1&originCreation=20221018113943>
32. Mateos V. Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes a nivel superior. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2022 [citado el 18 de octubre del 2022]; 6(4): 2070- 2088. Disponible en:  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjnrYPc2er6AhUsIbkGHSX3AxU4FBAWegQICBAB&url=https%3A%2F%2Fciencialatina.org%2Findex.php%2Fcienciala%2Farticle%2Fdownload%2F2735%2F3955%2F&usg=AOvVaw3m0NGMtw4nVzQztSxM8>
33. Chacón J. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Espacios [Internet]. 2018 [citado el 18 de octubre del 2022]; 39(50): 1-10. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/331544414\\_Teorias\\_Modelos\\_y\\_Sistemas\\_de\\_Gestion\\_de\\_Calidad\\_Articulo\\_de\\_Revision/link/5c7f39aa92851c695058c79e/download](https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision/link/5c7f39aa92851c695058c79e/download)

34. 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]. 2018 [citado el 18 de octubre del 2022]; 2(1): 21-26. Disponible en: [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global\\_Business/article/view/1454/1351](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1454/1351)
35. García F, Juárez S, Salgado L. Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior* [Internet]. 2018 [citado el 18 de octubre del 2022]; (2): 206-216. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
36. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium* [Internet]. 2015 [citado el 18 de octubre del 2022]; 18(35): 57-76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
37. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina* [Internet]. 2016 [citado el 18 de octubre del 2022]; 64(4): 715-720. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
38. Mejías A, Calderón H, Contreras C. Evaluación de la calidad de servicio en un grupo farmacéutico en Venezuela. *Revista Ingeniería Industrial* [Internet]. 2016 [citado el 18 de octubre del 2022]; 15(3). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6170045>
39. Flores J, Reyes T, Llamas B, Flores F. Innovación y sustentabilidad, propuestas de mejora y pertinencia en las organizaciones. Primera ed. Lima: Reséndiz J, Casia Creaciones; 2021. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/358270387\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio\\_en\\_farmacias/link/61f96aac11a1090a79c7ad6e/download](https://www.researchgate.net/publication/358270387_Evaluacion_de_la_calidad_de_servicio_en_farmacias/link/61f96aac11a1090a79c7ad6e/download)

40. Castellano S. Evaluación de la calidad de servicio de farmacia de Maracaibo y de La Costa Oriental del Lago del Estado de Zulia. CICAG [Internet]. 2013 [citado el 18 de octubre del 2022]; 10(2): 24-43. Disponible en:  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjF-7X33-n6AhWkZjABHXUrBo0QFnoECE4QAQ&url=https%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6932769.pdf&usg=AOvVaw1M4\\_BR3\\_g33QdrjKkx4Sgb](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjF-7X33-n6AhWkZjABHXUrBo0QFnoECE4QAQ&url=https%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6932769.pdf&usg=AOvVaw1M4_BR3_g33QdrjKkx4Sgb)
41. Toral R, Alfredo N, Pasaca M, Cevallos C. La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico. Loja-Ecuador. Dominio de las Ciencias [Internet]. 2019 [citado el 18 de octubre del 2022]; 5(1): 136-159. Disponible en:  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/853/pdf>
42. Armas J, Chávez L. Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. Instituto de Innovación y Formación Científica [Internet]. 2021 [citado el 18 de octubre del 2022]; 2(1): 12 - 25. Disponible en:  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiIy7ef7ur6AhWdDLkGHRSSBX8QFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.infoc.edu.pe%2Findex.php%2Fsendas%2Farticle%2Fdownload%2F55%2F133%2F&usg=AOvVaw3f0e4n5i9cGscO0q7NFbe7>
43. Osejos A, Merino J. Modelo servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. Revista Científica Multidisciplinaria [Internet]. 2020 [citado el 18 de octubre del 2022]; 4(4): 79-92. Disponible en:  
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/284/241>
44. Kuang L, Liu Y, We W, Song X, Li X, Liu Q, et al. Non-prescription sale of antibiotics and service quality in community pharmacies in Guangzhou, China: A simulated client method. PLoS ONE. 2020 diciembre; 15(12): p. 1-16.

45. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia [Internet]. 2014 [citado el 10 de noviembre del 2022]; 30(2). Disponible en:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
46. Solar Z, Álvarez A, Mendoza, Hernández G. Conocimientos de tuberculosis en personal de farmacias de un distrito de Lima, Perú. Salud Pública [Internet]. 2016 [citado el 10 de noviembre del 2022]; 33(1): 179-180. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v33n1/a28v33n1.pdf>
47. Díaz E, Rodríguez J, Rosas V. Calidad y modelos de calidad para su medición y aseguramiento en hospitales públicos: ¿Es posible normar un constructo? Revista Jurídicas [Internet]. 2018 [citado el 10 de noviembre del 2022]; 15(1): 131-153. Disponible en:  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6l\\_Typbb7AhX-LbkGHQUcBQkQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7537622.pdf&usg=AOvVaw3zqdZ92f9T2OTEiKRpm3KK](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6l_Typbb7AhX-LbkGHQUcBQkQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7537622.pdf&usg=AOvVaw3zqdZ92f9T2OTEiKRpm3KK)
48. Sánchez E, Hernández V. ¿Qué sabe usted acerca de? sistemas de distribución de medicamentos en farmacia hospitalaria? Revista Mexicana de Ciencias Farmacéuticas [Internet]. 2016 [citado el 10 de noviembre del 2022]; 47(1):112-116. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/579/57956609010.pdf>
49. Teodoro O. Acceso y usabilidad de medicamentos: propuesta para una definición operacional. Salud Publica [Internet]. 2012 [citado el 10 de noviembre del 2022]; 29(1): 119-126. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/384/490>

50. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. *Ars Pharmaceutica* [Internet]. 2020 [citado el 10 de noviembre del 2022]; 6(1): 9-13. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n1/a18v29n1.pdf>
51. Bustamante L, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia de un hospital del Ministerio de salud de Cajamarca- Perú. *USS* [Internet]. 2017 [citado el 10 de noviembre del 2022]; 9(1): 1-5. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>
52. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* [Internet]. 2019 [citado el 10 de noviembre del 2022]; 38(2): 153-169. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
53. González H, Scior T, De Vries W. La profesión del farmacéutico mexicano, una comparación internacional. *Perfiles Educativos* [Internet]. 2019 [citado el 10 de noviembre del 2022]; 41(165): 148-164. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v41n165/0185-2698-peredu-41-165-148.pdf>
54. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education [Internet]; del 2018.
55. Villanueva L. *Gestión farmacéutica y la calidad de los servicios de farmacia en el usuario externo de un hospital nacional, Lima 2022*. [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106470?locale-attribute=en>

56. UPLA. Reglamento general de Investigación. [Internet]. Huancayo: Universidad Peruana; 2024. [citado el 6 de marzo del 2024]. Disponible en:  
[https://upla.edu.pe/nw/2024/Documentos%20institucionales/INVESTIGACI%C3%93N/REGLAMENTO%20GENERAL%20DE%20INVESTIGACION.pdf?\\_t=1708375820](https://upla.edu.pe/nw/2024/Documentos%20institucionales/INVESTIGACI%C3%93N/REGLAMENTO%20GENERAL%20DE%20INVESTIGACION.pdf?_t=1708375820)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2022

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión fiabilidad?</li> <li>• ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión tangibilidad?</li> <li>• ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión capacidad de respuesta?</li> <li>• ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión seguridad?</li> <li>• ¿Cuál es la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión empatía?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión fiabilidad.</li> <li>• Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión tangibilidad.</li> <li>• Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión capacidad de respuesta.</li> <li>• Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión seguridad.</li> <li>• Determinar la Calidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud San Fernando de Kivinaki, respecto a la dimensión empatía.</li> </ul>	<p>Calidad del servicio farmacéutico</p>	<p>Fiabilidad Tangibilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p><b>Método:</b> Científico</p> <p><b>Tipo:</b> Básico y transversal</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo transversal</p> <p><b>Población:</b> 916 pacientes que asisten al Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, entre setiembre a diciembre del 2022.</p> <p><b>Muestra:</b> 271 pacientes.</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico aleatorio simple.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Procesamiento y análisis de datos:</b> Excel y SPSS versión 26 en el cálculo de estadísticos descriptivos.</p> <p><b>Aspectos éticos de la investigación:</b> Según los artículos 67° y 68° del Reglamento General de Investigación (UPLA).</p>

## ANEXO 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Escala
Calidad del servicio farmacéutico	Conjunto de estrategias que permite obtener una impresión buena de los usuarios ante el establecimiento que se encuentra recibiendo alguna atención o servicio, por tanto, se considera que su evaluación es indispensable en toda entidad para determinar cambios favorables o fortalecer sus lineamientos de satisfacción <sup>(29)</sup> .	Se analizará por medio de las siguientes dimensiones: fiabilidad, empatía, tangibilidad, seguridad y capacidad de respuesta.	Fiabilidad	Atención correcta y sin errores Atención según el horario de atención Atención según el orden de llegada Atención sin discriminación Atención rápida	Encuesta Cuestionario	Categoría Nominal
			Capacidad de respuesta	Solución inmediata a su problema o dificultad Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces Permanencia constante del personal en su servicio Confianza hacia el personal que le atendió Conocimientos sólidos del personal que le atendió		
			Seguridad	Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención Trato afable y respetuoso al usuario		
			Empatía	Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad		
			Tangibilidad	Impacto visual del servicio de farmacia Señalización adecuada para ubicar el servicio Baños disponibles y limpios Sala de espera adecuada y cómoda		

**ANEXO 3**  
**CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO**  
**FARMACÉUTICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
<b>VARIABLE 1: Calidad del servicio farmacéutico</b>						
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>						
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?					
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?					
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?					
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
5	¿La atención fue rápida y eficaz?					
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?					
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?					
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?					
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?					
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>						
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?					
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?					
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					
<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>						
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?					
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
19	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?					
20	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?					

## ANEXO 4

# VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS MEDIANTE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



### FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: "CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2022"

1.2 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: "Cuestionario para medir Calidad del servicio farmacéutico"

1.3 Autora: **Bachiller Camila Samantha Alcarraz Asencio**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				4
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables				4
3. Actualidad	Adecuado al avance de ciencias de la salud				4
4. Organización	Existe una organización lógica				4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación			3	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			3	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores				4
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			3	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				4
PUNTAJES				9	28
TOTAL		37			

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Deficiente (10)      Aceptable (11 – 20)      Bueno (21 – 30)      **Excelente (31 – 40)**

#### IV. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento "Cuestionario para medir Calidad del servicio farmacéutico", es válido y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

#### V. DATOS DEL VALIDADOR

- Dra. Patricia Palacios Simeón
- Dra. en Ciencias de la Salud y Salud pública
- Docente de la Universidad Peruana Los Andes
- E-mail: [d.palacios@upla.edu.pe](mailto:d.palacios@upla.edu.pe)
- Orcid: 0000-0002-8196-8157

Huancayo, 29 de noviembre del 2023

**Dra. Patricia Palacios Simeón**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Título de la investigación: “CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2022”
- 1.2 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: “Cuestionario para medir Calidad del servicio farmacéutico”
- 1.3 Autora: **Bachiller Camila Samantha Alcarraz Asencio**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado			3	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables			3	
3. Actualidad	Adecuado al avance de ciencias de la salud			3	
4. Organización	Existe una organización lógica				4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			3	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				4
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			3	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores				4
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			3	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			3	
PUNTAJES				21	12
TOTAL		33			

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

Deficiente (10)      Aceptable (11 – 20)      Bueno (21 – 30)      **Excelente (31 – 40)**

**IV. OPINION DE APLICABILIDAD**

El instrumento “Cuestionario para medir Calidad del servicio farmacéutico”, es válido y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

**V. DATOS DEL VALIDADOR**

- Mg. Martha Valderrama Sueldo
- Magister en Seguridad y Medio ambiente en Minería
- Docente de la Universidad Peruana Los Andes
- E-mail: [d.mvalderrama@upla.edu.pe](mailto:d.mvalderrama@upla.edu.pe)
- Orcid: 0000-0002-3467-8296

Huancayo, 29 de noviembre del 2023

  
Mg. Martha Valderrama Sueldo



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Título de la investigación: “**CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2022**”
- 1.2 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: “**Cuestionario para medir Calidad del servicio farmacéutico**”
- 1.3 Autora: **Bachiller Camila Samantha Alcarraz Asencio**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				4
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables			3	
3. Actualidad	Adecuado al avance de ciencias de la salud			3	
4. Organización	Existe una organización lógica				4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			3	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				4
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			3	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores				4
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			3	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			3	
<b>PUNTAJES</b>				<b>18</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>			<b>30</b>		

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

Deficiente (10)      Aceptable (11 – 20)      **Bueno (21 – 30)**      Excelente (31 – 40)

**IV. OPINION DE APLICABILIDAD**

El instrumento “**Cuestionario para medir Calidad del servicio farmacéutico**”, es válido y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

**V. DATOS DEL VALIDADOR**

- Mg. Rocio López Calderón
- Magister en Ciencias de la Educación
- Docente de la Universidad Peruana Los Andes
- E-mail: [d.lopez@upla.edu.pe](mailto:d.lopez@upla.edu.pe)
- Orcid: 0000-0002-0621-7855

Huancayo, 29 de noviembre del 2023

  
Mg. Rocio López Calderón  
Docente Farmacéutico  
C.O.F. N° 10232

**ANEXO 5**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE PRUEBA**  
**PILOTO**

**Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos**

		Número	Porcentaje (%)
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,795	20

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 9. Estadísticos de la escala**

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación	Número de elementos
54,87	36,514	6,043	20

Fuente: Procesamiento SPSS

## ANEXO 6

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “**CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2022**”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: **Bachiller Camila Samantha Alcarraz Asencio**.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ..... de ..... 2022



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: .....

N° DNI: .....

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: **Alcarraz Asencio, Camila**

DNI: **72250527**

N° de teléfono móvil: **988142713**

E-mail: [camila17alcarraz@gmail.com](mailto:camila17alcarraz@gmail.com)

Firma: .....

**2. Asesor de investigación**

Apellidos y nombres: **Wester Campos, Jaime**

DNI: **18069286**

N° de teléfono móvil: **964910038**

E-mail: [d.jwester@upla.edu.pe](mailto:d.jwester@upla.edu.pe)

Firma: .....

ANEXO 7

SOLICITUD DE FACILIDADES PARA REALIZACIÓN DE TESIS



UPLA

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA



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

Huancayo, 21 de febrero de 2023

CARTA N° 001-2023-EP-2022-EP-FYB-FCC,SS-UPLA

Señora:

**CAROLINA NAPAICO AGUIRRE**  
JEFA DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI

Presente. -

**ASUNTO :SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE UNA EGRESADA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA-FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD-UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.**

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez solicitar ~~permiso~~ ingreso al Centro de Salud San Fernando de Kivinaki, a mi persona CAMILA SAMANTHA ALCARRAZ ASENCIO código de matrícula N° K00015A egresada de la Universidad Peruana Los Andes-Facultad de Ciencias de la Salud-Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, a fin de realizar trabajo de investigación en la institución que usted dirige sobre "CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2023", Para optar el grado académico de Químico Farmacéutico.

Esperando contar con su amable aceptación me suscribo de usted expresándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

22  
02/23

CAMILA ALCARRAZ ASENCIO  
Egresada de la Escuela Profesional de  
Farmacia y Bioquímica

## ANEXO 8

### DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	3	4	5	2	1	1	4	3	3	4	3	4	3	3	2	1	1	3
3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	4
8	4	4	4	4	4	3	2	2	5	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
10	5	5	5	5	4	3	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2
11	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3
12	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4
14	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4
15	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3
16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
21	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	1	1	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3
28	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3
29	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
33	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	1	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3
36	3	3	3	3	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4
41	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
42	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
45	4	4	3	3	2	2	1	1	3	4	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3
47	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
49	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	2	2	2	4
51	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

53	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
61	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
62	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4
63	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3
65	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
69	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
70	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
72	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
79	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
98	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
108	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
111	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
116	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
136	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
148	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
151	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
157	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4

165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
173	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
179	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
180	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
181	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
188	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
190	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

193	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
197	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
199	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	4
207	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	2	2	2	3
208	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
212	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
213	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
215	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
217	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
219	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

221	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
222	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
223	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
231	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
232	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2
234	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
240	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

249	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
256	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
257	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
258	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
259	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
261	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
262	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
264	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
265	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
266	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
267	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
268	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

## ANEXO 9

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

#### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **CAMILA SAMANTHA ALCARRAZ ASENCIO**, identificada con **DNI 72250527**, egresada de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2022”**; en ese contexto, declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, de acuerdo a lo especificado en los Artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 5 de setiembre del 2022



**Bach. Camila Alcarraz Asencio**  
**DNI 72250527**  
**Responsable de investigación**

**ANEXO 10**  
**COMPROMISO DE AUTORÍA**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

---

**COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha, yo **CAMILA SAMANTHA ALCARRAZ ASENCIO**, identificada con **DNI 72250527**, domiciliada en Av. Mirador de Sangani Mz L Lt 4-Perene; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO DE KIVINAKI, 2022”** se consideren datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que este trabajo de investigación es de mi autoría, los datos presentados serán reales y se respetarán las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 5 de setiembre del 2022



---

**Bach. Camila Alcarraz Asencio**  
**DNI 72250527**  
**Responsable de investigación**

**ANEXO 11**  
**FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2022