



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

**TESIS
PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DEL
SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO – ATE**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

PRESENTADO POR:

Bach. Antezana Causillas, Maritza
Bach. Nicolas Quiñon, Marks Marlon

ASESOR:

Mag. Q.F. Mendoza Gutierrez, Lizzy Jeanette

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública

HUANCAYO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por guiarnos en el transcurso del camino y por hacernos entender que, aunque se presentes obstáculos jamás nos abandona y así nos permite llegar a este momento especial para cumplir una de nuestras metas.

A mis padres quienes con mucho esfuerzo, cariño, amor, apoyo incondicional y ejemplo han hecho de mi una persona con valores para poder desenvolverme como profesional de la salud.

Maritza Antezana Causillas

A mis padres por inculcarme el deseo de superación, por apoyarme en los momentos difíciles y enseñarme que todo se consigue con esfuerzo.

A mi adorada hija, la bendición mas grande que he recibido, por que llego a mi vida en el mejor de mis momentos, todo esfuerzo de superación por ella y para ella.

Marks Nicolas Quiñon

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador por permitirnos disfrutar del hoy y el mañana, por mostrarnos siempre el camino correcto

A nuestra asesora Mg. Lizzy Mendoza Gutierrez. gracias a su apoyo incondicional, esfuerzo, dedicación y asesoramiento quien, con su conocimiento, experiencia, paciencia y su motivación permitió el desarrollo del presente proyecto

Gracias a nuestra universidad que nos dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades que nos ha brindado son incomparables, a nuestros formadores personas de gran sabiduría quienes sean esforzado por ayudarnos a llegar al punto en el que me encuentro, sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación que los ha regido, hemos logrado importantes objetivos por culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional

Jurados:

PRESIDENTE

MG. IVAR JINES LAVADO MORALES

SECRETARIO

: MG. JOHAN EDGAR RUIZ ESPINOZA

Vocal

MG. LIZZY JEANETTE MENDOZA GUTIERREZ

PRESIDENTE

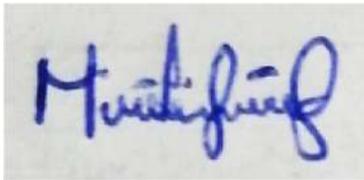
MG. MITZI KARINA ZACARIAS FLORES

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo: Bach. Maritza Antezana Causillas, con DNI: 45424565 y Marks Marlon Nicolas Quiñon con DNI: 46598383; Tesistas de la Universidad Privada de Huancayo de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autores de la tesis titulada: **“PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO – ATE”**

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUÉ:

Toda la información presentada es auténtica y veraz. Nos afirmamos y ratificamos en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 22 días del mes de noviembre del 2022.



Maritza Antezana Causillas
DNI: 45424565



Marks Marlon Nicolas Quiñon
DNI: 46598383

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE	v
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
2.2. Población, muestra y muestreo	10
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.3.3 Validez y confiabilidad	13
2.4. Procedimiento	13
2.5. Método de análisis de datos	13
2.6. Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	27
ANEXOS.....	32

RESUMEN

La percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención del servicio se puede evaluar en función a la satisfacción de sus necesidades, considerándose una medida básica y esencial de la calidad de la atención. El presente estudio tuvo como objetivo analizar la percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. La investigación es descriptivo, no experimental de corte transversal. Se utilizó el cuestionario como instrumentos y los datos se procesaron con estadísticos descriptivos. Resultados: indican que, de 246 usuarios de la muestra, el 81,7% corresponden al sexo femenino, con grado de instrucción secundaria 48,4%. Se observó una percepción regular de los bienes tangibles en 69,9%; confiabilidad 60,57%, la responsabilidad 47,9%, seguridad 71,95% y empatía 67,49%. De las dimensiones de la variable analizadas se observa una percepción regular en relación a la atención del servicio con 62,2%. Se concluyó que la percepción del usuario en relación a la atención del servicio es regular.

Palabras clave: Percepción, Bienes tangibles, Usuarios.

ABSTRACT

Users' perception of the quality of the service can be evaluated in terms of the satisfaction of their needs and it is considered a primary measure of the care quality and an essential component of it. This study aimed to analyze the user's perception of the service at San Fernando-Ate Health Center provided. The research is descriptive, non-experimental, and cross-sectional. The questionnaire was used as an instrument and the data were processed with descriptive statistics. Results: indicate that, out of 246 users in the sample, 81.7% are female, with 48.4% secondary education. A regular perception of tangible goods was observed in 69.9%; reliability 60.57%, responsibility 47.9%, security 71.95% and empathy 67.49%. Of the dimensions of the variable analyzed relation to the service provided at the San Fernando - Ate Health Center. The research concluded that the user's perception of the service is regular.

Keywords: Perception, Tangible assets, Users.



13 de setiembre de 2022

GAVANCHO VALDERRAMA Romina Raquel
DNI N° 71301491

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años los países han experimentado importantes transformaciones en la organización de sus sistemas nacionales de salud lo que ha hecho de la calidad uno de los pilares fundamentales para garantizar la seguridad de los usuarios y reducir los riesgos en la prestación del servicio de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “Calidad de atención en salud es el nivel en que los servicios para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en evidencia”. Esta definición de calidad de la atención abarca promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y alivio e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades¹. En el Perú se cuenta con “lineamientos y planes relacionados con la salud, aparentemente la mayoría de ellos no están siendo aplicados con eficiencia y esto influye en el desempeño de los establecimientos de salud. La prestación de salud y la calidad de sus servicios no se han desarrollado de manera uniforme, a pesar de los muchos intentos para revertir esta condición, no se ha logrado mejorar la calidad de la atención o no es sostenibles en el tiempo”². La percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención puede evaluarse como el grado en el que son atendidas sus necesidades desde el ingreso hasta el egreso del establecimiento de salud al que acuden, se considera un indicador primordial de la calidad de la atención y, como parte importante del mejoramiento del servicio para lograr satisfacer al usuario. Algunos investigadores han demostrado que factores como la organización de la atención, la competencia del personal, la relación médico-paciente, el tamaño de las salas de espera,

la limpieza, el módulo de información, entre otros, están relacionados con la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de salud. En el servicio de Farmacia del Centro de Salud San Fernando – Ate, se atienden las recetas derivadas de la consulta médica, conocer las características de la atención de este servicio, es considerado importante ya que de ello depende la percepción de los usuarios en la calidad de servicio que les brindan, es importante conocer si el abastecimiento y disponibilidad de los medicamentos cubren la demanda de los usuarios, si reciben orientación sobre el uso correcto de los medicamentos prescritos, y otros aspectos relacionados con la atención del servicio. Por lo mencionado con el estudio se pretende conocer la percepción de los usuarios en relación al servicio de atención, en las que se han considerado cinco dimensiones.

El desarrollo del presente estudio se basa en antecedentes que se citan a continuación. Suarez et al., en la investigación realizada en Ecuador, con la finalidad de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en los centros médicos CAI III, Milagro 2018, para el estudio cuantitativo, descriptivo, transversal; fueron encuestados 370 pobladores de Milagro en la provincia del Guayas utilizando la encuesta multidimensional SERVQUAL que mide las percepciones y expectativas de los usuarios y se correlaciona con la calidad de atención. En la encuesta, el 48% de las expectativas y el 48% de los resultados percibidos se identificaron como moderadamente satisfechos; concluyen que según el modelo SERVQUAL existe un nivel de satisfacción con la calidad de atención en el CAI III, los usuarios opinan que la infraestructura necesita mejorar, el personal se solidariza con los usuarios. En base a los resultados obtenidos, se debe mejorar la calidad del servicio para lograr una calificación de excelente, donde la satisfacción de los ciudadanos es un indicador importante para evaluar la calidad de la atención³.

Pino y Medina , en la investigación realizada en Chile, con la finalidad de evaluar las percepciones y expectativas de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios que brinda el hospital comunitario Salud de la Familia Quirihue, el estudio comparativo, transversal, descriptivo basado en el modelo SERVQUAL, las variables sociodemográficas las analizó mediante estadística descriptiva, la brecha se calculó mediante la diferencia entre percepciones y expectativas, y se analizaron mediante las pruebas T. y Wilcoxon pareadas, de sus resultados indica que la variable menos satisfecha en el caso de la atención ambulatoria (AA) fue “dificultad para conseguir cita médica u otro profesional”; en la atención presencial (AC), “el personal no orientó ni explicó clara y adecuadamente la atención durante la estancia en el hospital”; y “Atención tardía al ingreso” en Urgencias (AU). Concluye que la atención con la calidad de servicio más baja es AA, luego AU, luego AC. El mayor problema en A.A. es perder el tiempo yendo al médico y no cumplir con el horario. En Australia, los usuarios informaron estar menos satisfechos con la atención inmediata al llegar al sitio. En AC, los pacientes notaron que los funcionarios no brindaron el tiempo necesario para responder a las inquietudes o preguntas sobre los problemas de salud de su estadía en el hospital⁴.

Morales y García, en la investigación realizada en Colombia con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que brindan los organismos públicos de salud en Bogotá, el estudio descriptivo transversal, incluyen 12.573 usuarios y pacientes en 196 puntos de atención, la Administración del Programa de Beneficios (EPS Capital Salud) y la Administración del Sistema de Salud de Bogotá, abordan aspectos relacionados con la calidad percibida y la satisfacción; diseñaron Las tres herramientas diseñadas las calificaron en escala del 1 al 5, siendo la puntuación de 4 a 5 la satisfacción. Los resultados los divide en cinco categorías: 1. El desempeño global del sistema, entendido como la confiabilidad que genera y dónde se encuentra; (2) Mejora de

la gestión con respecto al año anterior; 3. Grado de adherencia 4. Intención de trabajar con el sistema y 5. Experiencia de vida integrada es la suma de interacciones durante el proceso de atención. Aunque se encontró un nivel aceptable de satisfacción, también hay margen de mejora, reporta que se analiza la importancia y validez de la investigación, se sugieren algunas medidas de mejora y se recomienda una implementación sistemática de dichos estudios⁵.

Vargas, en la investigación realizada en Ecuador con la finalidad de analizar los factores determinantes del nivel de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de urgencias del hospital Carlos del Pozo Melgar de Muisne, en el estudio mixto, transversal, descriptivo, aplicaron un cuestionario desarrollado por el Ministerio de Salud Pública y adaptado a la población de estudio, consideraron una muestra de 165 personas que acudieron a los servicios de urgencias hospitalarios, además, se utilizaron fichas de observación para registrar datos durante la atención brindada; de sus resultados reporta que el 45% de los usuarios está muy satisfecho con la ubicación del Centro Médico; el 78% dice que la atención que reciben es personalizada; el 10% cree que los profesionales de la salud son discriminados en su atención; encuentra 17% de personas con un título universitario, de las cuales 10% no estaba satisfecho con la atención que recibió. Concluye que la satisfacción fue alta en la mayor parte de la muestra, siendo la educación del usuario y la infraestructura de la residencia de ancianos los principales determinantes⁶.

Montalvo et al., en la investigación realizada con la finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la sala de traumatología del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado el estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, en el que participaron 152 usuarios; utilizando en la recolección de datos el Cuestionario de Calidad del Servicio y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario; en

sus resultados mostraron que el 65,1% de los usuarios manifiestan que la calidad del servicio que recibieron fue normal y el 45,4% de los usuarios expresaron satisfacción parcial. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,590 y el valor de p fue significativamente menor ($p = 0,000 < 0,05$). Concluye que cuando la calidad del servicio es mayor, los usuarios se sentirán más satisfechos⁷.

Becerra et al., en la investigación realizada con la finalidad de determinar la satisfacción de los usuarios de los centros de atención primaria para pacientes ambulatorios durante la pandemia de COVID-19, en el estudio observacional, prospectivo y transversal en entornos de atención primaria del sistema de salud peruano desde julio de 2020 hasta agosto de 2020, participaron 120 usuarios externos, recolectaron datos generales y utilizaron la escala SERVQUAL del Ministerio de Salud modificada al modelo SERVQHOS; de sus resultados reportan que el 80,7%, de los participantes fueron mujeres, 41,0% entre 41 a 50 años de edad; encontraron que el 38,3% está satisfecho con los servicios médicos y el 61,7% no está satisfecho, en la Fiabilidad 69,2%, capacidad de respuesta 76,7%, seguridad 58,3%, empatía 60,8% y aspectos tangible 87,5%. El 75,8% de los usuarios externos no está satisfecho con el trato que recibe en el servicio de salud; concluyen que durante la pandemia de COVID-19, el usuario externo promedio no está satisfecho con la atención que recibe en los entornos de atención primaria⁸.

Meza, en la investigación realizada con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención de emergencia en el Centro Médico Atalaya. 2020, en el estudio relacional, transversal; participaron un total de 277 usuarios a quienes les aplicaron dos cuestionarios basados en la herramienta SERVQUAL, de sus resultados reportan un nivel intermedio de satisfacción de los usuarios; las dimensiones más bajas son la capacidad de respuesta y la confianza, con un 34,7 % y un 36,1 %, respectivamente; demostrando una relación directa entre la calidad de atención y el nivel

de satisfacción del usuario⁹.

El servicio de calidad va a depender de la perspectiva del usuario, si la calidad de la atención supera las expectativas se logra la satisfacción del usuario¹⁰.

La calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que, desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía, por medio de un largo y penoso proceso que le permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud¹¹.

La calidad se define como un conjunto integral de actividades del programa, basado en objetivos claros y revisiones de desempeño, que abarca todos los niveles de atención, orientado hacia la mejora continua y uno de los objetivos del enfoque para lograr la mayor satisfacción posible con la salud. atención al consumidor¹².

Con respecto a la calidad de servicio se ha observado que existen muchos enfoques de la calidad a lo largo del tiempo, lo que hace imposible conciliar los puntos de vista de diferentes autores¹³.

Sin embargo, cabe señalar que la calidad depende de la percepción de personas que lo califican, porque cada cliente percibe el servicio en sus propios términos, debido a que está limitado por muchos factores y niveles de importancia¹².

García, refiere que la calidad del servicio es la adecuación de lo que requiere el consumidor; más apropiado mayor calidad y menos apropiado menor calidad, esto varía con el entorno que proporciona desigualdad entre probabilidad o deseo de consumidores y la percepción de un servicio óptimo; es diferente como se interpreta la necesidad y deseo de cada persona, que observa de cómo fue atendido con el servicio brindado¹³.

En la evaluación de la calidad, el punto de vista del cliente se considera el factor más importante para determinar la calidad, Los especialistas en marketing, comprenden la calidad desde el punto de vista del consumidor y, de manera similar, en la literatura moderna se hace hincapié en lo que buscan los consumidores o por lo que se esfuerzan. . Teniendo en cuenta la complejidad de la relación entre los conceptos de calidad y satisfacción, se puede observar que la constante en todos los modelos que intentan evaluar la calidad del servicio es una variable multidimensional que define la calidad del servicio, es el aspecto del consumidor, donde cada uno a su vez contiene varios aspectos¹⁴.

La Percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio que recibe esta influenciada directamente por la inseguridad, y de manera indirecta por las expectativas y los niveles actuales de desempeño¹⁵. Además, a través de la influencia indirecta sobre la satisfacción, especialmente en sectores de gran relevancia, a través de la satisfacción no confirmada, aunque también se ha encontrado relación directa en la calidad del servicio percibido¹⁴.

“Las calificaciones pueden cambiar con el tiempo según las personas y las culturas. Los clientes perciben los servicios en función de la calidad del servicio y la satisfacción¹⁷”.

Calidad, se define como el atributo o la característica que distingue una cosa de la otra mediante un patrón de comparaciones, grado o clase⁶.

Satisfacción del cliente, se entiende por satisfacción del cliente o usuario la atención, por parte del centro, a las necesidades y expectativas de los destinatarios inmediatos del servicio ofrecido⁴.

Fiabilidad, el centro médico se considera confiable y discreto en la realización de los servicios prestados³.

Capacidad de respuesta, rapidez del servicio que se ofrece³.

Seguridad, características del cuidado se relacionan con los conocimientos y habilidades

del trabajador y el cuidado que el usuario considera seguro³.

Empatía, tiene que ver con el trato personalizado que reciben los usuarios por parte de los empleados⁴.

Elementos tangibles, aspecto de las instalaciones, equipos, personal y materiales³.

El presente estudio se realizó en la necesidad de conocer la percepción que tienen los usuarios del servicio de atención recibida en el Centro de Salud San Fernando, establecimiento del Ministerio de Salud ubicado en el distrito de Ate; el diagnóstico se realizó de acuerdo al modelo estandarizado SERVQUAL; determinar la percepción de los usuarios en relación a la atención del servicio en el establecimiento de salud, midió el desempeño del establecimiento y determinó si el cumplimiento de las leyes aplicables afecta los derechos de los usuarios, que son tan constitucionales como reconocidos según la legislación vigente.

Por lo mencionado, el presente estudio responde la interrogante del problema general ¿Cuál es la percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate? y los problemas específicos ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: bienes tangibles, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?; ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: confiabilidad, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?; ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: responsabilidad, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?; ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: seguridad, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?; ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: empatía, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?.

El estudio es relevante teóricamente porque ha permitido adquirir información directa para una correcta comprensión sobre la percepción de los usuarios en relación a la

atención del servicio recibido, además permite establecer lineamientos sobre las responsabilidades personales y profesionales que coadyuven a la satisfacción del usuario.

Los beneficios implican brindar una descripción acerca los factores implicados en la percepción lo que ha permitido identificar los factores más relevantes.

Para el desarrollo del presente estudio se plantea el objetivo general: Analizar la percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. y los objetivos específicos: Determinar la percepción del usuario en su dimensión: bienes tangibles, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. Determinar la percepción del usuario en su dimensión: confiabilidad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. Determinar la percepción del usuario en su dimensión: responsabilidad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. Determinar la percepción del usuario en su dimensión: seguridad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. Determinar la percepción del usuario en su dimensión: empatía, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

Estudio de nivel descriptivo, no experimental transversal.

Investigación descriptiva: se orienta a caracterizar un fenómeno o situación concreta. Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado, se observa y se registra¹⁸.

Investigación transversal: los datos se recolectaron en un tiempo único.

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño es la estrategia general que adopta el investigador para dar respuesta al problema planteado. El estudio corresponde a una investigación No experimental – transversal, debido a que no se manipulará la variable, los hechos se observaron tal como se presentaron en su contexto real¹⁹. Los datos se tomaron en un único momento de tiempo.

M → O

Donde:

M = Muestra

O = Observación

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1 Población

Conformada por todos los usuarios que acuden al Centro de Salud San Fernando de Ate, durante el mes de abril a julio de 2022.

2.2.2 Muestra

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula probabilística aleatoria simple para un nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = proporción de positivos

q = proporción de negativos

d = precisión de la estimación (0.05)

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1.96^2 (0.80) (0.20)}{0.05^2} = 246$$

Tamaño de la muestra 246 usuarios que acudieron a la atención el Centro de Salud San Fernando de Ate-Lima, en el periodo de estudio.

Criterios de selección

a. Criterios de inclusión.

- Usuarios del Centro de Salud de ambos sexos entre 18 y 70 años de edad
- Todos los usuarios que voluntariamente acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Padres del menor

b. Criterios de exclusión

- Personal del establecimiento de Salud

- Usuarios en condición de analfabetismo
- Usuarios que presenten incapacidad cognitiva que limite entender el cuestionario.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.

2.2.3 Muestreo

Muestreo probabilístico, aleatorio simple, para poblaciones infinitas.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1 Técnica

Se utilizó la encuesta para obtener y recolectar datos de manera rápida.

2.3.2 Instrumento de recolección de datos

Cuestionario estandarizado SERVQUAL modificado, instrumento que consta de 20 preguntas organizadas en cinco criterios que evalúan la calidad de servicio:

a. Bienes Tangibles: Preguntas de la 1 a la 4. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

b. Confiabilidad: Preguntas de la 5 a la 8. Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.

c. Responsabilidad (Capacidad de respuesta): Preguntas de la 9 a la 12. Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

d. Seguridad: Preguntas de la 13 a la 16. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

e. Empatía: Preguntas de la 17 a la 20. Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones

particulares. Cuidado y atención individualizada.

2.3.3 Validez y confiabilidad

Validez

El instrumento fue validado por el juicio de tres expertos, quienes evaluaron individualmente el cuestionario para determinar si los indicadores para cada dimensión son pertinentes, claros y relevantes para cumplir con los objetivos del estudio.

Confiabilidad

La confiabilidad fue determinada con el parámetro estadístico Alfa de Cronbach, y una prueba piloto, en la que fueron seleccionados 25 (10% del tamaño de muestra), que no se consideraron como parte del tamaño de muestra del estudio.

2.4. Procedimiento

- Se solicitó autorización la autoridad del Centro de Salud San Fernando, para el desarrollo del estudio.
- Seleccionamos a los participantes que cumplieron los criterios de selección.
- Se aplicó la encuesta durante el periodo de estudio, informando a los participantes y solicitando la firma del consentimiento informado.
- Se organizaron los datos recolectados, clasificándolos por cada variable, y se procedió a elaborar la base de datos para al análisis estadístico.

2.5. Método de análisis de datos

Los datos se analizaron en el software SPSS v. 26. empleando el método de estadística descriptiva: medidas de tendencia central y dispersión de datos, frecuencia, representándolos en tablas y gráficos para mejor comprensión.

2.6. Aspectos éticos

La investigación cumple lo establecido en las normas del código de ética vigente de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

A los usuarios se les informó sobre los objetivos del estudio, invitándolos a participar voluntariamente, haciéndoles conocer su derecho a decidir libremente a retirarse en el momento que lo consideren, refrendado con la firma del consentimiento informado.

Los datos obtenidos se utilizaron estrictamente para el estudio con ética y responsabilidad, manteniendo el anonimato de los participantes y cumpliendo los principios de veracidad y originalidad.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de usuarios del Centro de Salud San Fernando-Ate.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	201	81,7
	Masculino	45	18,3
	Total	246	100,0
Grupo de edad	18 a 29	55	22,4
	30 a 39	57	23,2
	40 a 49	53	21,5
	50 a 59	25	10,2
	60 a más	56	22,8
	Total	246	100,0
Grado de instrucción	Sin estudios	18	7,3
	Primaria	96	39,0
	Secundaria	119	48,4
	Superior	13	5,3
	Total	246	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a las características sociodemográficas de los encuestados en el Centro de Salud San Fernando-Ate, se observa mayor asistencia del sexo femenino 81,7%, a la atención de salud, debido a que acuden a sus controles perinatales o llevando a sus hijos a la atención médica. El grupo etario de 50 a 59 años (10,2%), es el que menos acude a la atención de salud. El 48,4% de los encuestados manifestaron contar con grado de instrucción secundaria, contar con el seguro del Sistema Integral de Salud (SIS), les permite acudir al control profesional de su salud.

Tabla 2. Percepción del usuario en su dimensión: bienes tangibles, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	36	14,6
	Regular	172	69,9
	Buena	38	15,4
	Total	246	100,0

Fuente: Elaboración propia

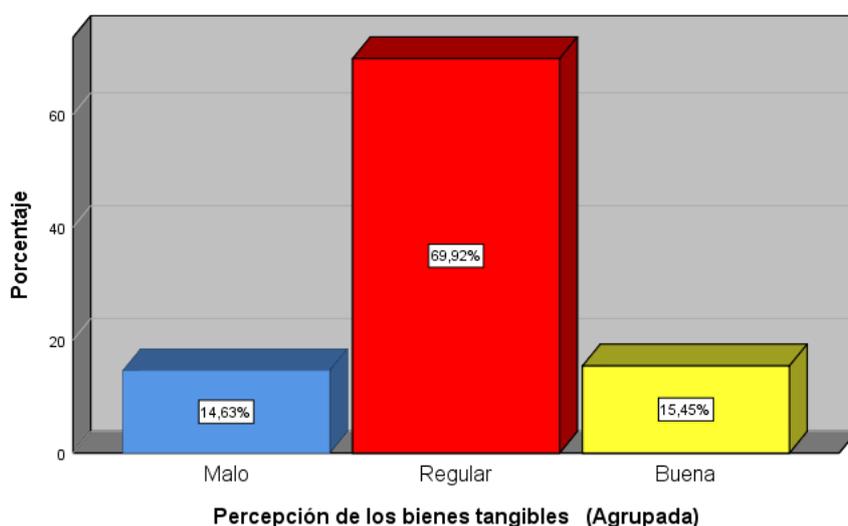


Figura 1. Percepción del usuario de los bienes tangibles en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

Interpretación:

La percepción de los bienes tangibles del Centro de Salud, es regular 69,9%, los encuestados manifestaron que el establecimiento cuenta con las instalaciones en perfecto estado, con señalizaciones que facilitan la ubicación de los servicios, la farmacia limpia y ordenada, con suficiente iluminación y ventilación, lo que sugiere una buena planificación para el mantenimiento de la infraestructura y para la limpieza.

Tabla 3. Percepción del usuario en su dimensión: confiabilidad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	61	24,8
	Regular	149	60,6
	Bueno	36	14,6
	Total	246	100,0

Fuente: Elaboración propia

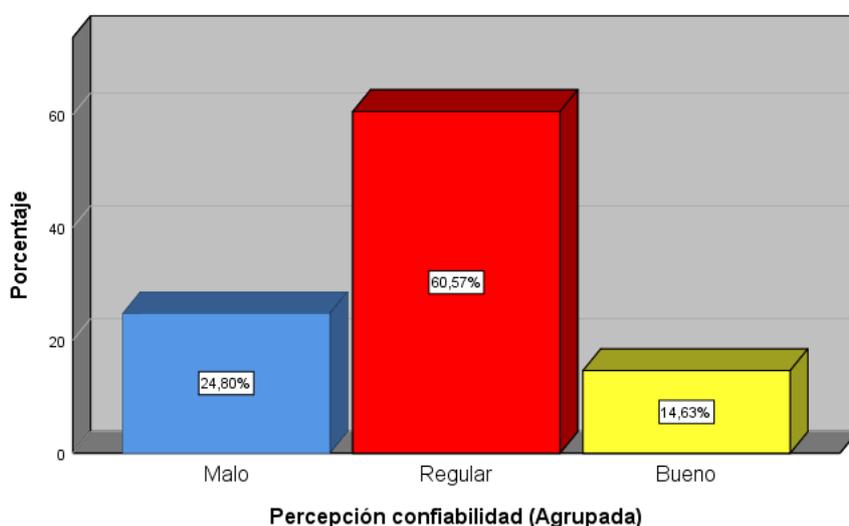


Figura 2. Percepción de confiabilidad del usuario, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate,

Interpretación:

De los indicadores agrupados atención correcta y sin errores, según orden de llegada, horario de atención, abastecimiento y disponibilidad de medicamentos, los encuestados indicaron una confiabilidad regular 60,57%, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

Tabla 4. Percepción del usuario en su dimensión: responsabilidad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	77	31,3
	Regular	118	48,0
	Buena	51	20,7
	Total	246	100,0

Fuente: Elaboración propia

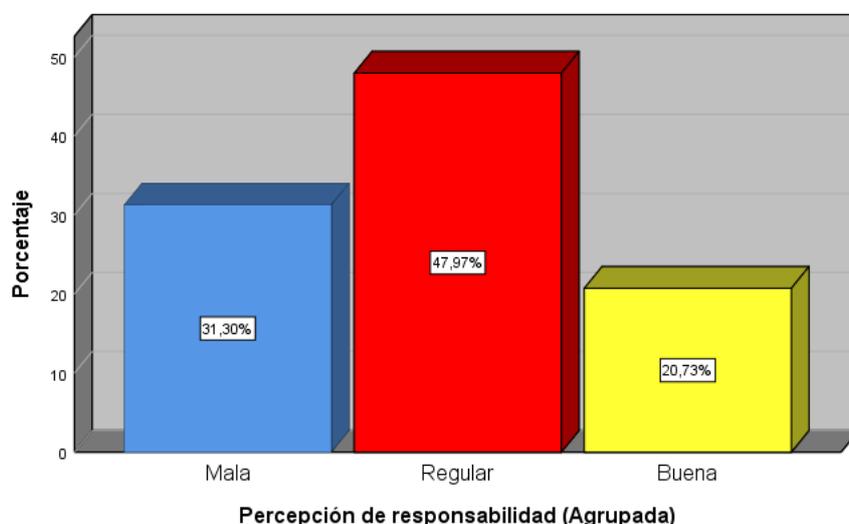


Figura 3. Percepción del usuario de la responsabilidad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

Interpretación:

Los encuestados indicaron una percepción regular 47,9%, de la responsabilidad, llamando la atención el 31,30% de una percepción mala de los encuestados en relación a la atención del servicio del Centro de Salud, que agrupa indicadores de atención rápida y eficaz, ofrecimiento de alternativas correctas y apoyo para mejorar el tratamiento, situación que se debe tomar en cuenta para elevar la percepción de responsabilidad que tienen los usuarios.

Tabla 5. Percepción del usuario en su dimensión: seguridad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	56	22,8
	Regular	177	72,0
	Bueno	13	5,3
	Total	246	100,0

Fuente: Elaboración propia

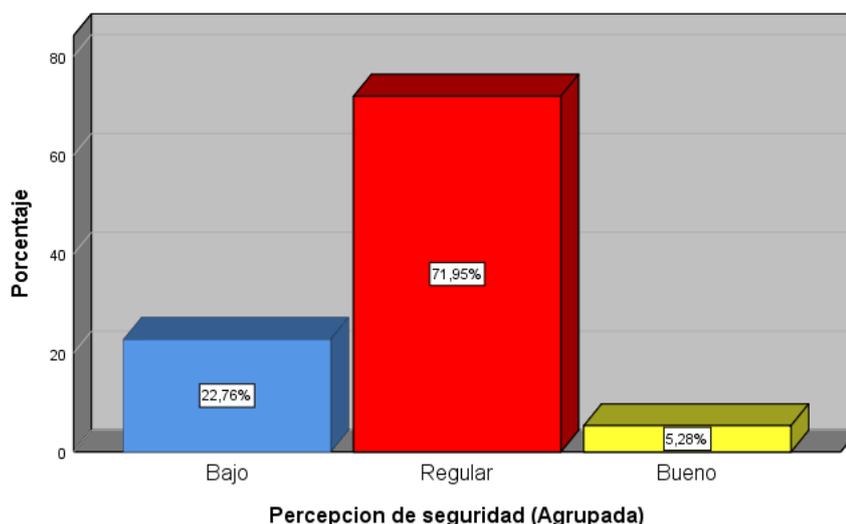


Figura 4. Percepción del usuario de la seguridad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

Interpretación:

La percepción de seguridad 71,95% regular manifestada por los encuestados, muestra existe respeto a la confidencialidad, confianza en el personal que lo atiende en la farmacia, el tiempo que se toma el profesional en atender las dudas que puedan generar la el tiempo de tratamiento, horarios adecuados para cumplir con lo indicado por el médico, es decir el conocimiento solido del profesional químico farmacéutico que orienta sobre el uso correctos de los medicamentos, han permitido los resultados respecto a los indicadores agrupados.

Tabla 6. Percepción del usuario en su dimensión: empatía, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	59	24,0
	Regular	166	67,5
	Alto	21	8,5
	Total	246	100,0

Fuente: Elaboración propia

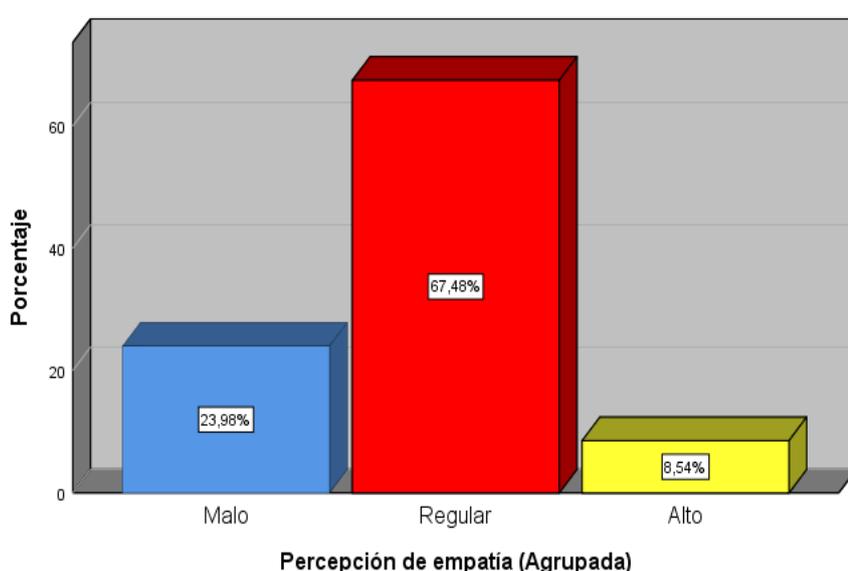


Figura 5. Percepción del usuario de la empatía, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

Interpretación:

Con respecto a la empatía el 67,49%, de los encuestados manifestaron regular empatía en relación a la atención del servicio del Centro de Salud, lo que indicaría que el químico farmacéutico y el personal de farmacia brinda regularmente un trato amable, explicación clara del tratamiento, respeta los puntos de vista del usuario y comprende el estado de salud de los usuarios, un punto importante en el que se debería mejorar.

Tabla 7. Percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	68	27,6
	Regular	153	62,2
	Buena	25	10,2
	Total	246	100,0

Fuente: Elaboración propia

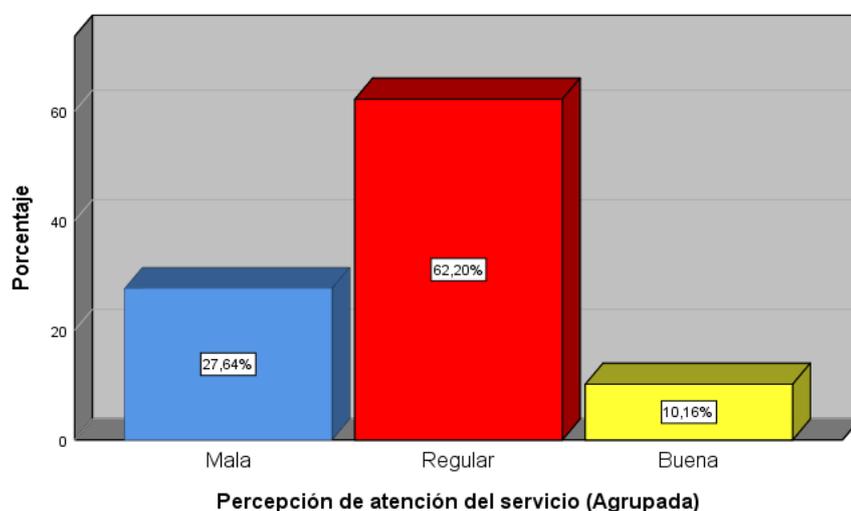


Figura 6. Percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

Interpretación:

En general las dimensiones analizadas indican que la percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, es regular en 62,20% de los encuestados, estos resultados podrían deberse a que las expectativas de los usuarios no se encuentran totalmente cubiertas, debido al poco tiempo con que cuenta el personal de farmacia para una atención individualizada que puedan requerir los usuarios.

IV. DISCUSIÓN

Los usuarios acuden a los establecimientos de Salud, en búsqueda de atención del servicio de salud propio o acompañando a sus familiares, sin embargo, la percepción de la atención muchas veces no cubre sus expectativas. Las instalaciones en mal estado, poco iluminados, la falta de señalización y la nula o poca orientación del servicio a donde deben dirigirse crea inquietud y malestar sumado a ello la falta de un trato amable, son condiciones que el usuario percibe como malo. En los servicios de salud se considera la eficacia, actitud y conocimientos del personal, que contribuyan al logro de los objetivos de la institución.

El servicio de farmacia atiende las recetas derivadas de la atención médica, con ello cumple con atender las necesidades del paciente. En el presente estudio se analiza la percepción de los usuarios en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, encontrándose que el 62,2 % de usuarios indican una percepción regular, y el 27,6% de usuarios tienen una percepción mala de la atención del servicio. Resultados que coinciden con Meza⁹, en la investigación con el objetivo de *“Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención de emergencia en el Centro Médico Atalaya”*, evalúa el nivel de percepción indicando un nivel medio de satisfacción de los usuarios.

La percepción del usuario de los bienes tangibles, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, es regular en 69,9% y mala en 14,6% de usuarios. En base a este hallazgo, se tiene a Suarez et al.³, quien encontró que, el 48% de los usuarios se identifican como moderadamente satisfechos con la calidad de la atención en el CAI III, opinan que la infraestructura necesita mejorar. Resultados opuestos a los nuestros, menciona Becerra et al⁸, reporta el 87,5% de participantes insatisfechos con los aspectos tangibles del centro de salud de atención primaria. Vargas⁶, por su lado indica un nivel intermedio de satisfacción en su dimensión confiabilidad, de los servicios recibidos en un 36,1%.

Con respecto a la percepción de confiabilidad del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, es regular en 60,5% de usuarios. Resultados semejantes a los reportados por Becerra⁸, en el estudio que tuvo como objetivo *“Determinar la satisfacción de los usuarios de los centros de atención primaria para pacientes ambulatorios durante la pandemia COVID-19”*, reporta en la confiabilidad 69,2% de pacientes no están satisfechos con la atención lo que se traduce en una percepción mala muy alta, resultados que se contraponen con los nuestros. Así mismo Morales y García⁵ en la satisfacción de los usuarios con los servicios de los organismos públicos, indican que, aunque se encontró un nivel de satisfacción aceptable, sugieren algunas medidas de mejora y recomiendan una implementación sistemática para estudios en esta área y mencionan el desempeño laboral del sistema, entendido como la confiabilidad que genera el servicio.

La percepción de responsabilidad en relación a la atención del servicio del Centro de Salud, fue regular en 47,9% de los usuarios. Resultados similares reportados por Pino y Medina⁴, quienes evaluaron la percepción de los usuarios externos, en donde los participantes indican menor satisfacción en la orientación adecuada y clara durante la estancia en el hospital y el incumplimiento del horario de atención, lo que significa una pérdida de tiempo.

En la percepción de seguridad en relación a la atención del servicio del Centro de Salud, encontramos una percepción de seguridad regular 71,95%. En cuanto a la teoría disponible, la seguridad de los servicios de salud, es un componente clave de la calidad asistencial, la relevancia adquirida en la actualidad tanto para pacientes como a familiares, que tienen expectativas altas de sentirse seguros y confiados en los cuidados sanitarios¹².

Finalmente, en la percepción de empatía en relación a la atención del servicio del Centro de Salud regular en 67,49%. En Chile resultados que se contraponen fueron reportados por Pino y Medina⁴, quienes concluyen que la atención del servicio es baja, indican que los funcionarios no les brindaron el tiempo necesario para responder a las inquietudes o preguntas sobre problemas de salud.

V. CONCLUSIONES

1. Se analizó la percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, siendo regular en las dimensiones bienes tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.
2. La percepción de los bienes tangibles, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, es regular en 69,9% y mala en 14,6% de usuarios.
3. La percepción de confiabilidad en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, es regular en 60,57% de usuarios.
4. La percepción de responsabilidad en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, es regular en 47,9% de usuarios.
5. La percepción de seguridad en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, es regular en 71,95% de usuarios.
6. La percepción de empatía en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate, es regular en 67,49% de usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda analizar la percepción del usuario en otros establecimientos de Salud, para implementar estrategias que mejoren la calidad de la atención, logrando la satisfacción del usuario.
2. Se recomienda analizar cada una de las dimensiones de percepción con el propósito de lograr una buena percepción de los usuarios.
3. Elaborar estrategias para informar al usuario sobre el uso correcto de los medicamentos prescritos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS Servicios Sanitarios de calidad agosto 2020.
2. Ministerio de Salud del Perú. Sistema de Gestión de la calidad en Salud. Documento Técnico de la Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. 2008
3. 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. Rev Cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019 Jun [citado 2022 feb 16] ; 38(2): 153-169. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es. Epub 01-Jun-2019.
4. Pino M, Medina A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Revista médica Risaralda [Internet]. 2018 Dic [citado 2022 feb 15] ; 24(2): 102-107. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=es.
5. Morales-Sánchez Luis G., García-Ubaque Juan C.. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Rev. salud pública [Internet]. 2019 Feb [cited 2022 Mar 16] ; 21(1): 128-134. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642019000100128&lng=en. Epub Oct 20, 2020. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
6. Vargas Concha, L. E. ., & Falcones Benalcázar, M. . (2022). Factores Determinantes del nivel de Satisfacción de los Usuarios en Emergencias del Hospital Dr. Carlos del

Pozo Melgar de Muisne. *Más Vita*, 3(3), 33–41.

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072>

7. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Rev. Ciencia y Desarrollo* 2020; 23(2): 21-26, recuperado de
DOI: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
8. Becerra B, Pecho L, Gómez M, Satisfacción Del Usuario Externo En Un Establecimiento de Atención Primaria, Durante La Pandemia Covid-19. *Rev. Médica Panacea* 2020;9(3):165-170. recuperado de:
<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
9. Minaya Torres de Ossio E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016 [Tesis pre grado] Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
10. Meza E, Tenorio E. Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia 2020 [tesis posgrado) Ucayali. UCSS 2021
11. Cubillos Rodríguez, M. C., y D. Rozo Rodríguez (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99.
12. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [Tesis posgrado) Lima UNMSM – Lima 2015.
13. Rodríguez S, Buitrago A, Varón, N., y Quintero R. La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia. *Revista Le Bret* 2019; 11, 123 – 147. Recuperado de: www://doi.org/10.15332/rl.v0i11.2415

14. García T. La calidad de servicio para la conquista del cliente. Recuperado de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
15. Toro Torre J. Relación entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana [Tesis pregrado] Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: **URI:** <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9556> .
16. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Rev. Brasileira de Marketing Internet] 2011; 10(2): 146-162. Recuperado de: <http://www.redalyc.or/articulo.oa?id=71747525008>
17. Alva K. Percepción de la calidad de servicio en la institución educativa 254 Olimpia Sánchez Moreno de la ciudad de Huancayo. [tesis pregrado]Huancayo. U. Continental. 2019
18. Hernández R., Fernández C., & Baptista P. (2014). Metodología de la investigación (6a. edición)
19. Hernández, Fernández, Baptista. Metodología de la investigación. 5ta edición. McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V. México; 2010.

Anexo 1. Matriz de consistencia

Autor(es): Antezana Causillas Maritza; Nicolas Quiñon Marks Marlon			
TEMA: Percepción del Usuario en Relación a la Atención del servicio del Centro de Salud San Fernando – Ate			
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>- ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: ¿bienes tangibles, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?</p> <p>- ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: ¿confiabilidad, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?</p> <p>- ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: ¿responsabilidad, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?</p> <p>- ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: ¿seguridad, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?</p> <p>- ¿Cuál es percepción del usuario en su dimensión: empatía, en relación a la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Analizar la percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la percepción del usuario en su dimensión: bienes tangibles, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. - Determinar la percepción del usuario en su dimensión: confiabilidad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. - Determinar la percepción del usuario en su dimensión: responsabilidad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. - Determinar la percepción del usuario en su dimensión: seguridad, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. - Determinar la percepción del usuario en su dimensión: empatía, en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. 	<p>Variable Independiente:</p> <p>Percepción del usuario en relación a la atención del servicio</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienes tangibles - Confiabilidad - Responsabilidad - Seguridad - Empatía 	<p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptiva</p> <p>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptiva, no experimental transversal</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental, transversal.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Estará conformada por todos los usuarios que acuden al Centro de Salud San Fernando de Ate, durante el mes de abril de 2022.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Tamaño de la muestra 246 usuarios que se atiendan en el Centro de Salud San Fernando de Ate-Lima, resultado de un muestreo probabilístico, aleatorio simple, para poblaciones infinitas.</p> <p>TECNICA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario estandarizado SERVQUAL modificado</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS</p> <p>Los datos se analizarán en el Software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v 26.0).</p> <p>estadística descriptiva: medidas de tendencia central y dispersión de datos, frecuencia, representados en tablas y gráficos para mejor comprensión.</p>

Anexo 2. Operacionalización de Variable

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rango
Percepción del usuario en relación a la atención del servicio	Desarrollo cognitivo de cada ser humano, que percibe y reconoce las cosas buenas o malas a base de lo que observa o percibe, así sea bueno o malo en relación al conjunto de procedimientos que brindan cuidados y servicios de salud a individuos, grupos familiares, comunidades y/o poblaciones.	Bienes tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto visual del establecimiento - Limpieza y orden correcto en la farmacia - Señalización adecuada para ubicar el servicio de farmacia - Iluminación y ventilación adecuada. 	1-4	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención correcta y sin errores - Atención según orden de llegada - Horario de atención de acuerdo a lo publicado - Abastecimiento y disponibilidad de medicamentos. 	5-8		
		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida y eficaz - Ofrecimiento de alternativas correcta. - Permanencia del personal en el servicio - Apoyo para mejorar el tratamiento. 	9-12		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a la confidencialidad - Confianza que inspira el personal que lo atendió - Tiempo para atender las dudas del usuario - Conocimientos solidos para responder las preguntas del usuario. 	13-16		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable y respetuoso - Explicación clara del tratamiento que recibe. - Respeto por los puntos de vista del usuario. - El personal de farmacia comprende su estado de salud. 	17-20		

ANEXOS

Anexo 3. CUESTIONARIO

“PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO – ATE”

INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario requiere de una información precisa y detallada de parte de su persona; por tanto, se sugiere ser sincero al momento de responder cada una de los ítems propuestos, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información respecto a la percepción del usuario en relación a la atención del servicio de salud que recibe, con la finalidad de conocer las

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la percepción del usuario y la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate.

ÍTEM I: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

He sido informado por los señores:

Antezana Causillas Maritza y Nicolas Quiñon Marks Marlon, bachilleres de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, quienes desarrollan el trabajo de investigación **“Percepción del Usuario en Relación a la Atención del Servicio del Centro de Salud San Fernando – Ate”**; por tanto, yo:

1. Consiento libre y voluntariamente en colaborar en su trabajo relatando cual ha sido mi percepción respecto al servicio de atención recibido en el establecimiento de salud.
2. Permito que los investigadores utilicen la información sin dar a conocer mi identidad y que la utilice con el fin que postula en su investigación.
3. Acepto que los investigadores tengan acceso a mi identidad, la que no será revelada por ellos manteniéndose el anonimato.
4. He sido informado que puedo retirar mi colaboración en cualquier momento sea previo o durante la aplicación del cuestionario.

FIRMA

Lima,.....de de 2022

ÍTEM II: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Datos Generales

1. Sexo : Masculino
 Femenino
2. Edad : años
3. Grado de instrucción : Primaria
 Secundaria
 Superior
 Sin estudios

Lea detenidamente y califique según considere la Satisfacción con la atención recibida en el Centro de Salud:

Por favor, responda todas las preguntas con sinceridad marcando con un aspa (X) solo una alternativa.

1. ¿Las instalaciones del establecimiento se encuentran en perfecto estado?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

2. ¿Considera que la farmacia se encuentra limpia y ordenada?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

3. ¿El establecimiento cuenta con señalizaciones que facilitan la ubicación de los servicios?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

4. ¿Considera que el establecimiento se encuentra suficientemente iluminado y ventilado?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

5. ¿La atención que ha recibido en el establecimiento es correcta y sin errores?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

6. ¿La atención es ordenada según la hora de llegada y sin discriminación?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

7. ¿La atención de la farmacia cumple el horario establecido?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

8. ¿La farmacia cuenta con el abastecimiento y disponibilidad de los medicamentos de su receta?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

9. ¿La atención fue rápida y correcta?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

10. ¿Si en la farmacia no dispone del medicamento de su receta le ofrecen una alternativa?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

11. ¿El farmacéutico o el técnico en farmacia se encuentran siempre para atenderlo?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

12. ¿El personal de farmacia lo(a) ayuda a preparar una estrategia para cumplir su tratamiento?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

13. ¿El personal de farmacia lo atiende con amabilidad, respetando la confidencialidad?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

14. ¿El trato del profesional le da confianza para pedirle que aclare sus dudas?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

15. ¿Considera que le brindaron tiempo suficiente para aclarar sus dudas?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

16. ¿El personal de la farmacia demuestra seguridad y dominio respecto a los medicamentos que le brindan?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

17. ¿Recibe un saludo antes de ser atendido?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

18. ¿Recibe con claridad la información sobre su problema de salud y su tratamiento?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

19. ¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

20. ¿El personal de salud se muestra comprensión con su enfermedad y su tratamiento?

1. Nunca		2. Casi nunca		3. A veces		4. Casi siempre		5. Siempre	
----------	--	---------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--

Gracias por su colaboración

Anexo 4. VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
“FRANKLIN ROOSEVELT”**

ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo,

CARTA Nro. 01-2022

Señor (a):

PRESENTE

: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

ASUNTO

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarlo cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de “juicio de expertos” del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada “**Percepción del usuario con respecto a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando - Ate**”, para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,

Maritza Antezana Causuillas
DNI:

Marks Nicolas Quiñon
DNI:

FORMATO: B
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**
I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : **“Percepción del Usuario en Relación a la Atención del servicio del Centro de Salud San Fernando – Ate”**

1.2. Nombre del instrumento motivo : Cuestionario: Percepción del usuario respecto a la de evaluación Atención del servicio

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

05

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente

2) Baja

3) Regular

4) Buena

5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Lizzy Jeanette Mendoza Gutierrez
DNI N° : 42226809
Teléfono/Celular : 953600898
Dirección domiciliaria : Av. Huancayo 236 Jauja
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Gestión de los Servicios de la Salud



M.D. Lizzy J. Mendoza Gutierrez
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 19000

Lugar y fecha: 14 de junio 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y :

Apellidos Diana Esmeralda Andamayo Flores

DNI N° : 20078664 Teléfono /Celular : 964884831

Dirección :

domiciliaria Loreto 569

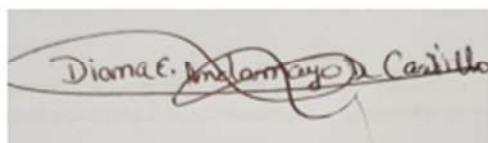
Título :

Profesional Químico Farmacéutico

Grado :

Académico Doctora

Mención : Farmacia y Bioquímica



Firma

Lugar y fecha: Huancayo 15 de mayo del 2022

FORMATO: B
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación : **“Percepción del Usuario en Relación a la Atención del servicio del Centro de Salud San Fernando – Ate”**
- 1.2. Nombre del instrumento motivo : Cuestionario: Percepción del usuario respecto a la de evaluación Atención del servicio

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X	
4. Organización	Existe una organización lógica																					X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																					X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X	

**PROMEDIO DE
VALORACIÓN**

05

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5)  Muy buena

Nombres y Apellidos : Rocío Jerónima López Calderón

DNI N° : 20075533

Teléfono/Celular : 954931834

Dirección domiciliaria : Jr. Rosemberg N° 327

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : Magister

Mención : Problemas de Aprendizaje



Mg. Rocío López Calderón
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.J. N° 10232

Lugar y fecha: 14 de junio 2022

Anexo 4. Evidencia fotográfica

Instalaciones del Centro de Salud



Recolectando los datos

