



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

TESIS

**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE FARMACIA EN
EL CENTRO DE SALUD PALIÁN HUANCAYO 2022**

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

AUTOR:

Bach. Rodriguez Orellana, Greysi Natali

Bach. Villanueva Rosales, Melani Angella

ASESOR:

Mg. Orihuela Pomalaza, Maricielo

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública Y Epidemiología

Huancayo - Perú

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios que me dio la fortaleza en todos los momentos de mi vida. A mis padres y hermanos que me dieron su apoyo incondicional en los momentos más difíciles para culminar esta etapa.

Bach. Melani Angella Villanueva Rosales

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, a mis padres y hermana; por darme la fortaleza, apoyo incondicional, motivación para lograr mis objetivos.

Bach. Greysi Natali Rodríguez Orellana

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica por los conocimientos impartidos.

A nuestra Asesora Mg. Maricielo Orihuela Pomalaza, por su apoyo en la realización de este trabajo de investigación, a los catedráticos de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.

Al servicio de farmacia y personal de salud del Centro de Salud de Palián por las facilidades brindadas para la recolección de datos del presente estudio.

A los usuarios del Centro de Salud Distrito de Palián que colaboraron con este estudio.

Y gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de mis sueños y por su confianza.

JURADOS

PRESIDENTE

DR. JACQUELINE JORKA PEÑA MARIN

SECRETARIO

MG. KAROL PAOLA ZEVALLOS FALCON

VOCAL

MG. MARICIELO ORIHUELA POMALAZA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, Greysi Natali RODRIGUEZ ORELLANA de nacionalidad peruana, identificada con DNI N° 71313049, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller Farmacéutico y Bioquímico, domiciliado en Av. Fidel Miranda N°1128 – Sapallanga. Declaro bajo juramento, que toda la información presentada es auténtica y veraz. Me afirmo y reafirmo en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento.

Huancayo, 17 de noviembre del 2022.



Bach. Greysi Natali Rodriguez Orellana

DNI N° 71313049

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, Melani Angella VILLANUEVA ROSALES de nacionalidad peruana, identificada con DNI N° 72079145, tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller Farmacéutico y Bioquímico, domiciliado en Psje. Parra S/N Pilcomayo. Declaro bajo juramento, que toda la información presentada es auténtica y veraz. Me afirmo y reafirmo en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento.

Huancayo, 17 de noviembre del 2022.



Bach. Melani Angella Villanueva Rosales

DNI N° 72079145

ÍNDICE

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	9
II. Método	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	24
2.6. Métodos de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
III. Resultados	25
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	44

RESUMEN

La calidad de atención es importante para los establecimientos farmacéuticos, porque mediante una excelente atención se logra cumplir con las expectativas de los pacientes y así lograr el éxito terapéutico que se desea. La presente investigación tuvo como objetivo general identificar el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022; fue de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 450 usuarios y la muestra por 208 usuarios que acudieron al Centro de Salud de Palián. La técnica que se empleó para la recolección de información fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, basándose en el modelo SERVQUAL que permite cuantificar la calidad de atención brindada por los establecimientos hacia los usuarios, mediante 5 dimensiones. Los resultados obtenidos sobre el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián fue regular, con respecto a la fiabilidad 49.5% (bueno), el nivel de capacidad de respuesta con un 43.8% (bueno), nivel de seguridad 63.5% (regular), nivel de empatía 70.7% (regular) y nivel de tangibilidad 42.3% (malo). Concluyéndose que los usuarios del Centro de Salud de Palián reportaron regular la calidad de atención con un 48.6%; siendo el ámbito tangible, empatía y seguridad las dimensiones que necesitan mejorar.

Palabras clave: calidad de atención, usuario, área de farmacia, tangibilidad, empatía.

ABSTRACT

Care quality is important for pharmaceutical establishments because excellent service helps to meet patients' expectations and thus achieve the desired therapeutic success. The main **objective** of this research was to identify the quality level of user care in the drugstore area at the Palian Health Center- Huancayo in 2022. The research was basic and descriptive with non-experimental design. The population consisted of 450 users and the sample consisted of 208 users who attended the Palián Health Center. The technique used to collect information was the survey and the questionnaire was used as an instrument, based on the SERVQUAL model, which quantifies the care quality provided by the facilities to their users through 5 dimensions. The **results** obtained on the quality level of user care in the drugstore area at the Palian Health Center were fair, with respect to reliability 49.5% (good), responsiveness level with 43.8% (good), safety level 63.5% (fair), empathy level 70.7% (fair) and tangibility level 42.3% (poor). It was **concluded** that the patients of the Palian Health Center reported that the care quality was fair with 48.6%, with the tangible area, empathy and safety being the dimensions that need to be improved.

Keywords: care quality, patients, drugstore area, tangibility, empathy.



23 de noviembre de 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "R. G. V.", written over a horizontal line.

GAVANCHO VALDERRAMA Romina Raquel
DNI N° 71301491

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio brindada por los establecimientos de salud constituye una prioridad competitiva que evidencia estructura y funcionalidad organizativa, que debería cumplir con las exigencias requeridas por la población, en función de la satisfacción de sus necesidades (1). Las farmacias dentro de los servicios de salud en la actualidad orientan sus servicios profesionales en la mejora de la calidad de vida de sus pacientes, enmarcados en la atención farmacéutica (2). Hoy en día, con la introducción de muchos temas relacionados con las buenas prácticas farmacéuticas y la farmacia clínica en el mundo médico, los farmacéuticos han centrado en gran medida su atención en la importancia de la interacción entre el farmacéutico y el paciente (3) hasta una visión final más humanística como el servicio prestado que evalúa las necesidades relacionadas con los medicamentos de un paciente, incluyendo la indicación (comprensión), efectividad (expectativas), seguridad (preocupaciones) y conveniencia (no-adherencia), para prevenir o solventar un problema relacionado con los medicamentos para mejorar la calidad de vida relacionada con la salud (4).

El servicio de farmacia en un centro de salud constituye el área física en la cual se dispensan medicamentos controlados, con receta médica o por venta libre; se encuentra dirigido por un químico farmacéutico, que en su ejercicio profesional se encarga de resolver problemas relacionados con medicamentos, así como de hacer cumplir las buenas prácticas de almacenamiento y las buenas prácticas de dispensación, para asegurar una farmacoterapia óptima en el paciente; y de esta manera contribuir con la relación entre el ámbito asistencial y el clínico, como parte de las políticas farmacéuticas. Asimismo, el servicio farmacéutico representa el lugar donde el paciente acude para una información más detallada sobre la posible interacción con otros medicamentos que podrían administrarse concomitantemente, así como el efecto del consumo de alimentos en términos cuantitativos de biodisponibilidad (5)(6).

En México, no existe el flujo de información farmacéutico - paciente sobre medicamentos, tanto a nivel hospitalario como comunitario, por lo que es muy importante implantar estrategias que permitan transferir información a los pacientes acerca de los medicamentos que consume (7). En Jordania, un estudio sobre la atención farmacéutica en farmacias

comunitarias, concluyó que los encuestados esperaban mucho de los farmacéuticos, esto fue confirmado por el hallazgo de que más de la mitad de los encuestados encontraron insatisfactorio el papel actual del farmacéutico, lo que refleja el estado actual de la profesión (3). En Paraguay un estudio sobre barreras que impiden una atención efectiva, el personal de farmacia indicó cuatro barreras más importantes que según su experiencia le impiden brindar una buena calidad de atención y son la falta de regulación, falta de tiempo, falta de infraestructura, falta de salario para esa actividad (8).

En el ámbito nacional, en Lima – Perú se han realizado investigaciones que muestran que existe una baja calidad en el llenado de recetas médicas en los establecimientos públicos de salud del distrito de Independencia, departamento de Lima y que son una de las barreras para brindar atención farmacéutica a los pacientes (9). Por otro lado, un estudio sobre la calidad del servicio farmacéutico, se concluyó que los pacientes percibieron en su mayoría una calidad de nivel medio, lo que pudiera corresponder a la existencia de factores internos y externos que inciden negativamente en la atención que se brinda al paciente en el momento de la entrega del producto, respecto a los factores internos, los más relevantes están relacionados a las interrelaciones personales, entre los factores externos, se percibió que el sistema de abastecimiento es deficiente (10).

En el contexto local, los pacientes del Centro de Salud Palián manifestaron sentirse insatisfechos con la atención recibida por parte del personal de farmacia, refiere que el trato hacia ellos es pésimo, que no les brindan una explicación sobre cada medicamento y su ingesta de cada uno, el tiempo de espera para recibir la atención o medicación, la falta de medicamentos dentro de la instalación, ya sea porque no se encuentran adquiridos o por que el centro de salud no ha realizado el debido descargo diario de medicamentos, la ilegibilidad de la letra en las recetas de prescripción, por lo que no se puede identificar el tipo de tratamiento médico al que será sometido el paciente y por lo tanto, limita al profesional realizar una debida atención farmacéutica.

Por otro lado, no hubo un control adecuado de los medicamentos existentes en la farmacia por lo que se genera la demora en la entrega de los medicamentos, considerando que hay medicamentos que deben ser suministrados con emergencia. En varias ocasiones se han realizado entrega de medicamentos erróneos por parte del personal que atiende la

farmacia, esto por la falta de conocimiento por parte del personal de farmacia, o por los reabastecimientos que se realizan diariamente donde se confunde la presentación por lo general, este conjunto de problemas genera malestar en los pacientes del Centro de Salud Palián.

Para abordar el estudio actual, se consideró el enfoque, las teorías que respaldan las variables de investigación y algunos trabajos previos que se realizaron previamente para ayudar a mantener y respaldar el estudio actual. En el contexto internacional, Rodríguez (11) (Colombia) en su estudio *“Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala”*. El objetivo de la presente investigación fue evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. La metodología, utilizó el método deductivo, fue de alcance tipo descriptivo, la herramienta se basó en el modelo SERVQUAL validado, se diseñó un cuestionario inicial de 22 preguntas el cual se aplicó a los usuarios que asistían a la farmacia. Para la calificación de estas expectativas y percepciones se utilizó una escala numérica tipo Likert, los resultados obtenidos mostraron que la dimensión de seguridad que fue la que más valor obtuvo, dando como resultado que los pacientes esperan que el servicio sea dado de manera educada y les provea seguridad, en lo que respecta al cuestionario de percepciones se mostró que las dimensiones medidas que estuvieron por encima de la media, tales como la de empatía, seguida de seguridad, encontrándose por debajo de la misma capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos.

Quispe (12) (Ecuador) en su estudio *“Evaluación de la calidad en la atención farmacéutica en pacientes VIH atendidos en el Hospital de Infectología”*. La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad en la atención farmacéutica mediante la identificación de los niveles de satisfacción de los usuarios interno y externos. La muestra estuvo conformada por 258 pacientes de consulta externa, durante el periodo junio a diciembre 2020. Para la recolección de datos se utilizaron, encuestas para los pacientes y usuarios internos. Para el análisis estadístico se empleó Excel. Con los resultados obtenidos se determinó que existieron respuestas favorables sobre la percepción de los usuarios. Finalmente, en la socialización del manual del proceso se evidenció cierto grado de desconocimiento del proceso. Se concluye que, en el servicio de farmacia, no existe atención farmacéutica documentada, sino dispensación informada a los usuarios. Se recomienda capacitar al

personal de farmacia sobre los beneficios de la información documentada y desarrollar la telefarmacia para potenciar un modelo mixto de atención farmacéutica que garantice el éxito terapéutico en los pacientes y evitar los problemas relacionados a los medicamentos.

Pedraja et al. (13) (Chile) en su estudio *“Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora”*. Cuyo objetivo principal fue evaluar la percepción de calidad de servicio entregada en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y los cinco Centros de Salud Familiar de la ciudad de Arica, Chile. En el presente estudio se llevó a cabo una investigación de tipo exploratoria y descriptiva. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la metodología del modelo Servperf, a través del diseño de una encuesta mediante cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta encuesta fue aplicada de manera balanceada tanto demográfica como geográficamente en toda la ciudad de Arica. Los resultados obtenidos permiten desarrollar un diagnóstico actualizado de la salud pública de esta ciudad, descubriendo las principales debilidades y aspectos a mejorar, además de disponer de un mecanismo de medición con constructo objetivo y válido. Los resultados indicaron que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la relacionada con los elementos tangibles y la dimensión percibida como más desfavorables fue fiabilidad, lo que refleja la desconfianza de la sociedad frente a lo que promete el servicio.

Chacón et al. (14) (Colombia) en su estudio *“Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoos del municipio de Florencia - Caquetá en el último trimestre de 2018”*. El presente trabajo tuvo como objetivo, evaluar la percepción de la calidad de la atención en salud que tiene los usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoos del municipio de Florencia, Caquetá. Materiales y métodos: Estudio descriptivo, de corte transversal el cual establece la percepción de la calidad de la atención en salud de los pacientes que reciben atención en el servicio de consulta externa de la IPS Horisoos S.A.S durante el último trimestre del año 2018. De acuerdo con los indicadores del instrumento PECASUSS, los pacientes percibieron elementos de la IPS importantes en la calidad de la atención en salud: infraestructura cuidada y aseada, comodidad en la sala de espera, amabilidad por parte del personal de la IPS y alta capacidad resolutoria ante sus inquietudes; La percepción global de la calidad de la atención

en salud indica que los usuarios se perciben satisfechos con el servicio y desearían regresar a esta IPS.

Yépez et al. (15) (Colombia) en su estudio *“Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia”*. El objetivo fue conocer las percepciones de los usuarios de una red pública del municipio de Pasto, Colombia frente a la calidad de los servicios de salud del primer nivel de atención. Materiales y métodos: Investigación cualitativa con enfoque histórico hermenéutico con 28 participantes, usuarios de centros de atención rurales y urbanos. Las técnicas de recolección de información desarrolladas fueron entrevistas semiestructuradas y un grupo focal. El proceso investigativo abordó las dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Resultados: En las dimensiones se identificaron como limitantes en la calidad, dificultades de acceso por aspectos administrativos y geográficos, problemas en la oportunidad en la atención especializada, fallas en la referencia y contra referencia y la necesidad de generar mejoras en la infraestructura de las IPS. Se reconoció que el buen trato del personal asistencial es un aspecto que incide de manera positiva en la percepción de la calidad. En conclusión, se menciona que, para mejorar la calidad de los servicios sanitarios, requiere reconocer a los usuarios como el centro de la atención, con miras a la integralidad, continuidad, eficacia, eficiencia y la equidad de los servicios, bajo el imperante fundamental de la garantía y protección del derecho a la salud y a la vida digna de los pacientes.

A nivel nacional, los antecedentes que se describieron son estudios por, Huamán y Valeriano (16) en su estudio *“Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofía, Imperial - Cañete, Junio – 2021”*. El objetivo fue determinar la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía, Imperial- cañete, junio 2021. Material y Método: Enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no experimental, la muestra fue de 269 clientes que acuden a la Botica Sofía, la técnica usada fue la encuesta, y el instrumento empleándose el cuestionario de Calidad de atención farmacéutica y el Cuestionario de Satisfacción al cliente. Resultados: Los resultados mostraron que la calidad de atención farmacéutica es favorable de la mayoría los clientes que acuden a la botica Sofía presentando (72,5%), y en Satisfacción al Cliente se muestran insatisfechos (85.5%). Conclusiones: En la mayoría de los clientes que acudieron a la botica Sofía, presentan una

calidad de Atención farmacéutica favorable y una Satisfacción al cliente, insatisfecho por la insuficiente implementación de nueva tecnología.

García (17) en su estudio “*Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021*”. El objetivo del estudio fue determinar la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de la botica INKAFARMA ubicado en el distrito de Barranco - Lima- 2021. La metodología, el tipo de investigación fue básica, transversal, prospectivo, observacional; el diseño del estudio fue no experimental – descriptivo. La población estuvo conformada por usuarios que acudieron a la botica INKAFARMA, ubicado en el distrito de Barranco - Lima, año 2021, y la muestra fue de 100 usuarios. En los resultados, la mayoría presentaron calidad de atención buena con 82% y respecto al nivel de satisfacción se presentaron satisfechos en un 100%. Se concluyó que la calidad de atención es buena con 82% y el nivel de satisfacción es satisfecho en 100%.

Caruajulca y Vargas (18) en su estudio “*Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020*”. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. Materiales y métodos: Enfoque cuantitativo, no experimental y de diseño descriptivo no experimental, la muestra fue de 196 clientes que acuden a la Botica Rocío, empleándose el Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica y el Cuestionario de Satisfacción al cliente. Los resultados encontrados mostraron, en su mayoría los clientes que acuden a la botica Rocío presentan un calidad de atención farmacéutica excelente (59,7%), y una Satisfacción al Cliente muy satisfechos (59,2%); por su parte, en relación a las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica, en su mayoría se presenta una calidad excelente en las dimensiones de Seguridad (49,0%), Empatía(50,0%) y Tangibilidad (50,0%), y una calidad buena en las dimensiones de Fiabilidad (50,5%) y Capacidad de respuesta (48,0%). Se concluyó que existe una relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción al cliente, además, en la mayor parte de los clientes que acuden a la botica Rocío, se presenta una calidad de Atención farmacéutica excelente y una Satisfacción al cliente, muy satisfechos.

Mondaca y Bazorla (19) en su estudio *“Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau Essalud. julio- setiembre 2018”*. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018. Metodología: Descriptiva, correlacional, transversal y no experimental. Se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado, en una población de 202 usuarios. Estadística: chi cuadrado y correlación de Spearman. Resultados: El 18,8% (38) de usuarios de la Farmacia externa tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción. Por otro lado, el 21,8% de los usuarios de la Farmacia tuvieron una percepción de que la calidad de atención es mala, mientras que un 33,7% (68) lo percibe de manera opuesta como Buena, siendo el aspecto Instalaciones de la farmacia el más discutido pues tiene los porcentajes más altos tanto en la categoría mala como buena. Conclusión: Se determinó que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios encuestados en la Farmacia de consulta externa, ya que en el porcentaje del nivel de satisfacción hallada en la encuesta fue de 67,8%, mientras que la calidad de atención percibida fue de 44,6 %.

Ahora abordaremos la fundamentación teórica de la variable de estudio, y comenzaremos analizando la Calidad de Atención, en palabras de Lin Chang et al. (20) conceptualizan la calidad como el grado en que los servicios de salud para individuos y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual, lo que indica que la calidad puede evaluarse desde la perspectiva de individuos o poblaciones. La calidad del servicio es un tema que actualmente es motivo de constante debate debido a que se tiene diferentes formas de abordarlo. Dependiendo de la perspectiva de quien evalúe la calidad, se pueden tener diversas concepciones al respecto, sin embargo, un enfoque que está en boga en los últimos años es el de evaluar la calidad desde el punto de vista del usuario; es decir, se identifica la percepción que tiene el mismo, con respecto al servicio obtenido (21). De acuerdo a Arbós y Babón (22) indicaron que la calidad depende de la perspectiva del usuario, por lo tanto, se considera que calidad es superar las expectativas de los usuarios, de manera que cumpla la satisfacción de las necesidades. Por lo que la clave determinante de la calidad de un servicio

es básicamente la relación entre el resultado y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye (23).

Según Febres y Mercado (24) mencionaron que la calidad de atención brindada por los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud. Por lo tanto, la presente investigación pretende proporcionar datos relevantes que refleje el estado actual del servicio proporcionado por las entidades prestadoras de salud a fin de corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas de los servicios de salud. Respecto a la calidad de atención al paciente no solo se refiere al trato del mismo, sino también de sus acompañantes e incluso del personal que trabaja en el establecimiento, todos en conjunto logran que el paciente tenga una estadía placentera en cuanto a infraestructura, amabilidad, rapidez en pagos y trámites, comodidad e información. Valorando también el conocimiento del profesional de la salud en su atención (25). Según Chuquicusma T (26), “Todo establecimiento de salud debe contar con personal altamente capacitado para abastecer la demanda del servicio de una comunidad, así mismo, debe estar implementado, con equipos de última generación, medicina, tecnología, recurso humano altamente capacitado, con infraestructura adecuada, etc. Cabe resaltar que es un derecho fundamental de todo ser humano recibir un buen servicio en el sector salud que brinde seguridad y confianza al usuario”.

El Método SERVQUAL, permite cuantificar la calidad de servicio de cualquier organización hacia el cliente, también permite realizar una comparación de las expectativas y percepciones de los clientes de cualquier organización en un tiempo determinado y así realizar diagnósticos de la calidad de servicio. Este método es fácil de adaptar, el cual se puede modificar de acuerdo a las características de la organización que se desea aplicar. También, permite conocer la opinión, percepciones y expectativas de los clientes con respecto a la calidad de servicio ofrecido por las organizaciones. El modelo tiene como propósito evaluar la calidad de atención mediante 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (27).

Entre los diversos conceptos anteriores, se muestran las dimensiones de las variables, donde: La primera dimensión hace referencia la Fiabilidad, se considera a ésta como la habilidad

que tiene el centro de salud para ejecutar el servicio ofrecido de manera fiable y cuidadosa (28). Según Solano et al. (29) la fiabilidad está formada por: eficacia, aseguramiento, el conocimiento de los colaboradores, su capacidad de comunicarse y brindar confianza, eficiencia, que se brinde un buen servicio a la primera vez, efectividad, repetición, volver a ejecutar el servicio las veces que se necesite hasta que sea idóneo

De acuerdo Rezaei et al. (30) La fiabilidad como pilar específico del servicio. Es la habilidad de llevar a cabo el servicio que se promete de modo fiable, oportuno y preciso. Por otro lado, a fiabilidad nos referimos al seguimiento de situaciones presentadas en la empresa y el cómo el personal muestra interés en resolverlas. Asimismo, es el grado de atención que tiene la empresa que ofrece el producto o servicio para el cliente. Por otro lado, la fiabilidad de los productos en el servicio al cliente muestra diferencias notorias en los campos de fiabilidad, en algunas empresas se considera que en sus servicios no tienen demasiada importancia el realizar los procesos “Bien y a la primera vez” (31).

La segunda dimensión hace referencia a la Capacidad de Respuesta, en el mismo contexto Fariño et al. (32) mencionan que la capacidad de respuesta es la disposición de los empleados de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Asimismo, se refiere a la rapidez con que se ofrece el servicio a los usuarios (28).

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo (33).

La tercera dimensión hace referencia a la Seguridad, es la característica de la atención relacionada con el conocimiento y habilidades de los trabajadores y que el usuario percibe como una atención segura (28). A juicio de Landa (34) menciona que la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa, del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una institución y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad,

que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción (33).

La cuarta dimensión hace referencia a la Empatía, está relacionada con el trato individualizado que los usuarios perciben por parte de los trabajadores (28). Por lo que Fariño et al. (32), indicaron que la empatía es la comprensión de las necesidades y sentimientos de los usuarios, la misma que tuvo una mínima brecha.

La empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales (35).

La quinta dimensión hace referencia a la Tangibilidad, se refieren a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material (28). De igual modo, representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio (33).

Se resalta el valor de los elementos físicos de las organizaciones al momento de valorar la calidad por parte de los clientes. Los servicios a pesar de su intangibilidad necesitan elementos materiales para su elaboración y consumo. Esta estructura física comprende desde el logotipo, la calidad de los materiales utilizados, la decoración del edificio, los equipos, entre otros. Se asumen como elementos tangibles la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación, es decir los aspectos físicos que el cliente percibe en los servicios (36)

En base a todo lo descrito líneas arriba y con la problemática observada, se plantea el siguiente problema general. “¿Cuál es el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022?” y los problemas específicos son: a) ¿Cuál es el nivel de fiabilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022?; b) ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta al usuario en el área de

farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022?"; c) ¿Cuál es el nivel de seguridad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022?; d) ¿Cuál es el nivel de empatía al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022? y e) ¿Cuál es el nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022?

Por lo que se planteó la justificación del estudio, desde lo práctico, la búsqueda de determinar el grado de satisfacción del beneficiado es un factor muy importante para el desarrollo de la prestación de servicios farmacéuticos, por ello se justifica el estudio, dado que sus resultados nos permitieron formular y gestionar nuevas propuestas en pro de la mejora continua en la calidad de atención que se ofrece a los beneficiados que acuden al área de farmacia del Centro de Salud Palián. Por otro lado, se planteó una justificación teórica, en base de que conocer la calidad que perciben los usuarios sobre la atención es muy importante para instituciones de salud, ya que con los resultados se podrá mejorar este servicio, además servirá de antecedente para futuras investigaciones dentro del área de este que aborden temas de calidad de atención. Asimismo, el estudio tiene un aporte social, debido a que el estudio permitirá identificar los factores que intervienen en la atención del establecimiento, y con los resultados obtenidos iniciar medidas correctivas de perfeccionamiento sobre los factores que impliquen en la insatisfacción de los usuarios, mejorándose los servicios de atención, el bienestar de los pacientes y la salud de las personas.

En ese sentido, el objetivo general de estudio es "Identificar el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022" y los objetivos específicos son: a) Identificar el nivel de fiabilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022; b) Identificar el nivel de capacidad de respuesta al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022"; c) Identificar el nivel de seguridad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022; d) Identificar el nivel de empatía al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022 y e) Identificar el nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básica, para Borda (37) su propósito es formular teorías a través del hallazgo de amplias generalizaciones o principios; es decir, desarrollar nuevos conocimientos o modificar los principios teóricos ya existentes, incrementando los saberes científicos.

El nivel es descriptivo, para Hernández R (40) en este alcance de estudio se observa, describe y fundamentan varios aspectos del fenómeno, se limitará a medir las dimensiones para después describirla.

El diseño es no experimental, en palabras de Neill y Cortez (38) porque se fundamenta básicamente en la realización de observaciones, sin ninguna intervención o participación con el entorno observable, y transversal porque consiste en estudiar un hecho o fenómeno en un momento específico del tiempo.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	CATEGORIA
Calidad de atención	La calidad de la atención al paciente no sólo abarca el tratamiento de los pacientes, sino también la actitud de quienes los atienden e incluso del personal que trabaja en el centro, garantizando la comodidad del paciente en todos los aspectos, como la infraestructura, la amabilidad, la rapidez de los pagos y los trámites, la comodidad y la información (25).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención correcta y sin errores - Atención según el horario establecido - Atención según el orden de llegada - Atención sin discriminación 	Ordinal	Malo Regular Bueno Muy Bueno
		Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida - Solución inmediata a su problema o dificultad - Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces - Permanencia constante del personal en su servicio 	Ordinal	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> -Confianza hacia el personal que le atendió -Conocimientos solidos del personal que le atendió -Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios -Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención 	Ordinal	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Trato afable y respetuoso al usuario -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 	Ordinal	
		Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto visual del servicio de farmacia - Señalización adecuada para ubicar el servicio - Baños disponibles y limpios - Sala de espera adecuada y cómoda 	Ordinal	

2.3 Población, muestra y muestreo

Población. La población para este estudio fueron 450 pacientes que acuden al centro de salud Palian. Según López y Fachelli (2015) la población se refiere al grupo de componentes que conforman un área de utilidad de análisis de la que se quiere sacar conclusiones de la estadística y de la teoría.

Muestra: Para el cálculo de la muestra se usó el método probabilístico en el que se usará una fórmula estadística para la obtención de una muestra representativa. El nivel de confianza con el que se trabajó será del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- Z = Valor del nivel de confianza (95%), varianza de 1.96
- p = Proporción de referencia, cuando no se tiene un estudio previo se asume el 50%
- q = Proporción esperada
- e = Margen de error = 0.05
- N = Universo o población total = 450

La muestra para el estudio fue de: 208 participantes.

Criterios de inclusión

- Pacientes que acuden al área de farmacia
- Pacientes que firmen el consentimiento informado
- Pacientes que acepten participar en el estudio
- Pacientes sin ningún tipo de dificultad para rellenar el formulario.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no acepten participar en el estudio.
- Pacientes con dificultades motoras para rellenar el formulario.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica es la encuesta, según López y Fachelli (2015) se considera como una técnica de recopilación de datos, principalmente al preguntar al sujeto. Su propósito es obtener medidas sistemáticas de conceptos derivados de problemas de investigación previamente contruidos.

El instrumento para medir la variable es el cuestionario, en palabras de Hernández Sampieri et al. (2014) se entiende como un conjunto de preguntas ya sean de forma abierta o cerrada para medir una variable o más, los cuales son en su gran mayoría la herramienta más usada para la recolección de información.

El cuestionario de la calidad de atención, en una primera instancia fue definido por Parasuraman et al. (41) implementaron un modelo de calidad de atención, llamado: Modelo de las Brechas; se parte de la percepción de los usuarios respecto al servicio ofrecido, el instrumento-cuestionario denominado SERVQUAL es el más usado hasta la actualidad. Para el tema de atención en un área de farmacia, se usó la adaptación del instrumento por parte de Barrientos (42) en el caso del cuestionario de calidad de atención, este consta de 20 ítems que se dividen en 5 dimensiones que son:

- Fiabilidad (4 ítems)
- Capacidad de Respuesta (4 ítems)
- Seguridad (4 ítems)
- Empatía (4 ítems)
- Tangibilidad (4 ítems)

La validez del instrumento fue medida por parte de Barrientos (42) mediante un juicio de expertos quienes finalmente determinaron que el instrumento es aplicable, por otro lado, al medir su fiabilidad por medio de la prueba de Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de .950 con lo que se determina que el instrumento es altamente fiable.

2.5 Procedimiento

Para desarrollar las encuestas se solicitó permiso al Centro de Salud Palián para poder tomar datos y realizar la investigación con los pacientes que acuden al área de farmacia, luego se presentó con el jefe de recursos humanos para poder planificar los horarios y tiempo para la aplicación de cuestionarios. Para realizar el estudio se presentó un consentimiento informado a cada uno de los pacientes informando sobre el objetivo del estudio y para que puedan ser parte de la investigación. Se les abordó de forma presencial y física en sus ratos libres, manteniendo las medidas de bioseguridad y de esa forma se recolectarán los datos del estudio.

2.6 Método de análisis de datos

La presentación de resultados se realizó primero por la variable de estudio y luego por las dimensiones en sus respectivas tablas de distribución y figuras donde se podrán visualizar la frecuencia absoluta y frecuencia relativa (porcentaje y frecuencia). Para analizar la información se enumeró los datos exportados a Excel desde las fichas de recolección de información. Una vez hecho esto, se codificó los cuestionarios y realizó la sumatoria y el promedio de respuestas para sistematizarlas y convertirlas en tablas de distribución y figuras en el software SPSS statistics v.25; después se exportó dichas tablas y figuras a Word 2016 para ser analizadas e interpretadas.

2.7 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó a partir de la consideración ética del anonimato, esto quiere decir que los participantes no brindaron su nombre o alguna credencial que los identifique o que pueda dañar su bienestar personal, social o académico. De igual forma, se consideraron los siguientes compendios bioéticos: Autonomía: la privacidad de la información, el consentimiento informado y el anonimato antes de la recopilación de datos brindada por los encuestados. Equidad: Todas las participantes en un estudio de investigación serán tratadas con respeto, buena comunicación e igual consideración, sin identificar ningún tipo de diferencia. Por otra parte, se les brindó un consentimiento informado donde se exponen los objetivos del estudio. Estos resultados no se divulgarán en medios que no sean académicos.

III. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados encontrados en el estudio, titulado: “Nivel de calidad de atención al usuario en el Área de Farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022”. El cuestionario de recolección de datos se administró a las fuentes primarias del presente estudio. Además, el cuestionario consta de 20 preguntas, están distribuidas en cinco dimensiones planteadas en la matriz de operacionalización de las variables y los objetivos del presente estudio. Una vez concluida con la administración de los instrumentos de recolección de datos se procedió a la elaboración de la matriz de datos equivalente a 208 cuestionarios de 208 usuarios, seleccionados según los criterios de inclusión formulados en el presente estudio y se procesó la información con apoyo del SPSS, por dimensiones.

3.1. Resultados del objetivo general:

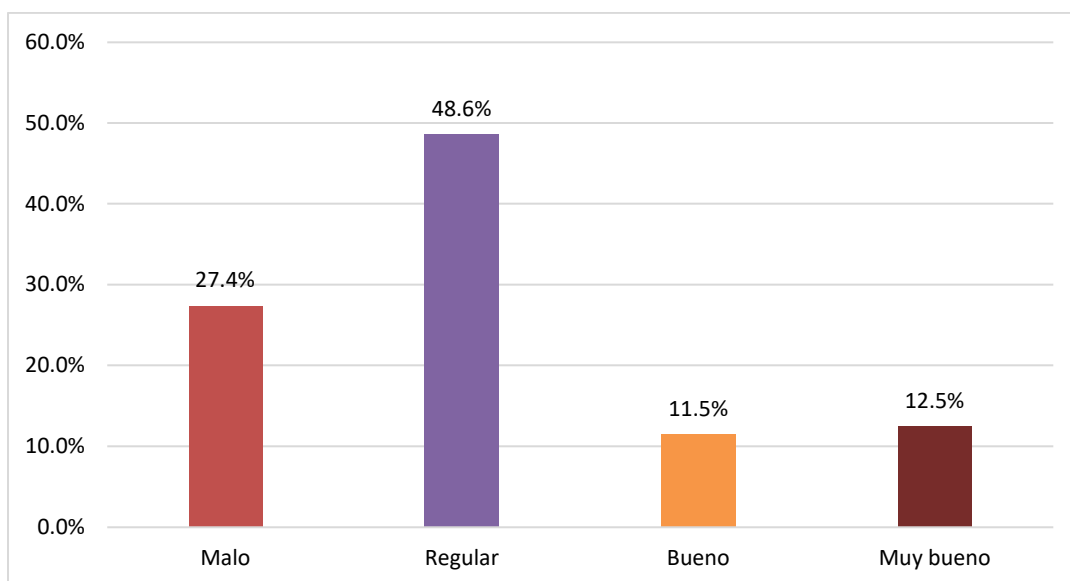
Identificar el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

Tabla 01: Nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
	57	27.4
Calidad de	101	48.6
atención	24	11.5
	26	12.5
Total	208	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 01: Nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se halló que el 48.6% de evaluados reportó que el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia es regular; asimismo, el 27.4% indicó que el nivel es malo.

3.2. Resultados del objetivo específico 1:

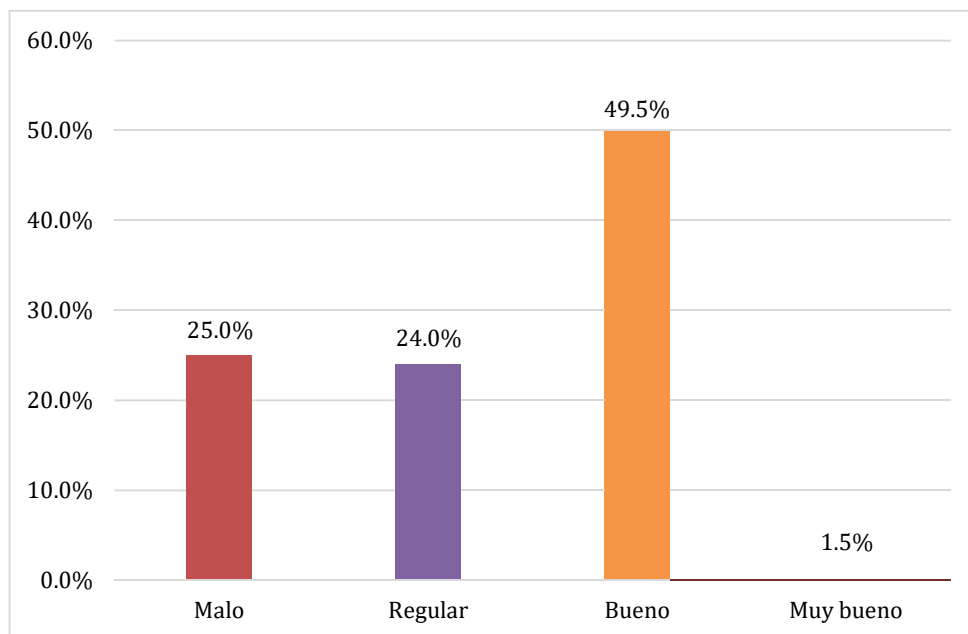
Identificar el nivel de fiabilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

TABLA 02: Nivel de fiabilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	52	25.0
Regular	50	24.0
Fiabilidad Bueno	103	49.5
Muy bueno	3	1.5
Total	208	100 %

Fuente: elaboración propia

Gráfico 02: Nivel de fiabilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Según el nivel de fiabilidad, se halló que el 49.5% de evaluados reportó que el nivel de fiabilidad al usuario en el área de farmacia es bueno; por el contrario, el 25% indicó que el nivel es malo y el 24% que es regular.

3.3. Resultados del objetivo específico 2:

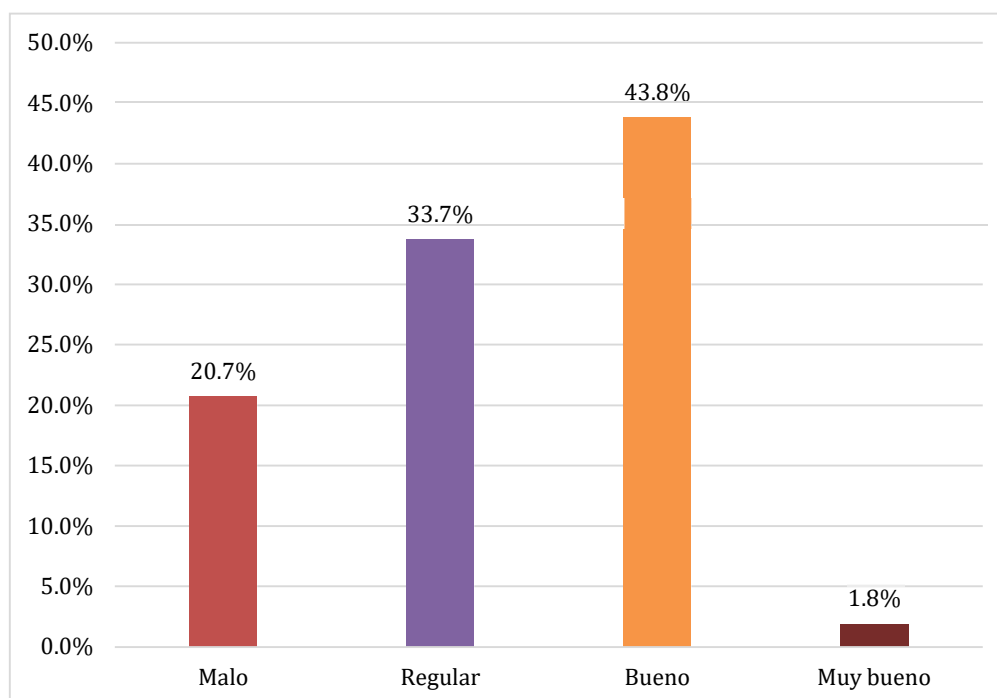
Identificar el nivel de capacidad de respuesta al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

TABLA 03: Nivel de capacidad de respuesta al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	43	20.7
Capacidad de respuesta Regular	70	33.7
Bueno	91	43.8
Muy bueno	4	1.8
Total	208	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 03: Nivel de capacidad de respuesta al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian Huancayo 2022.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se halló que el 43.8% de evaluados reportó que el nivel de capacidad de respuesta al usuario en el área de farmacia es bueno; por el contrario, el 20.7% indicó que el nivel es malo y el 33.7% que es regular.

3.4. Resultados del objetivo específico 3:

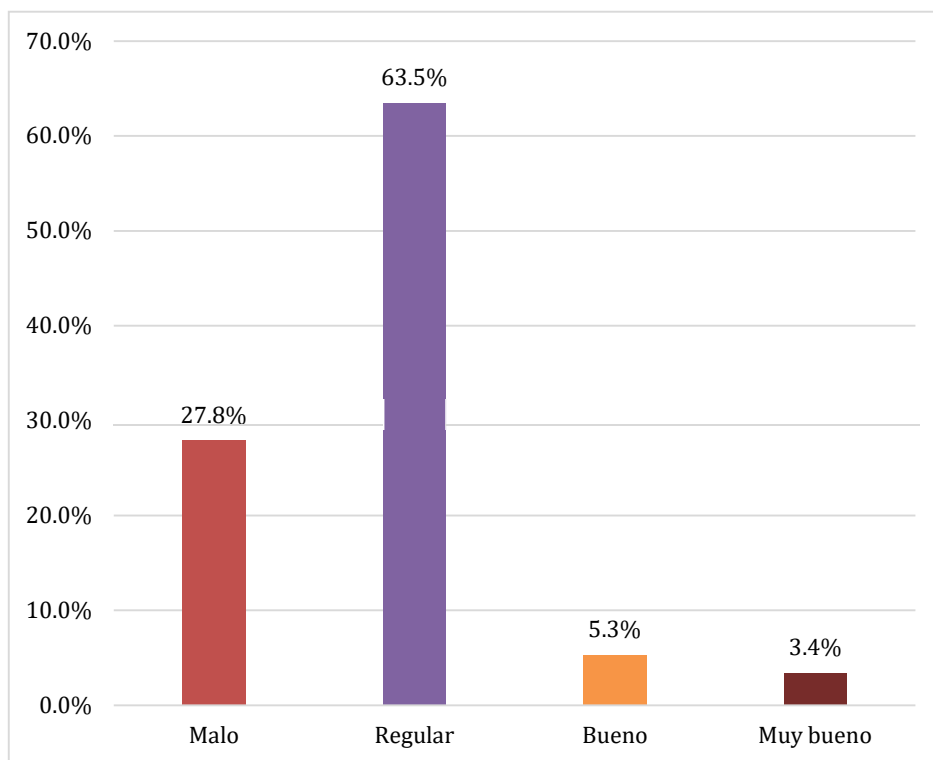
Identificar el nivel de seguridad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

TABLA 04: Nivel de seguridad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	
Seguridad	Malo	58	27.8
	Regular	132	63.5
	Bueno	11	5.3
	Muy bueno	7	3.4
	Total	208	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 04: Nivel de seguridad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian Huancayo 2022.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se halló que el 63.5% de evaluados reportó que el nivel de seguridad al usuario en el área de farmacia es regular; asimismo, el 27.8% indicó que el nivel es malo.

3.5. Resultados del objetivo específico 4:

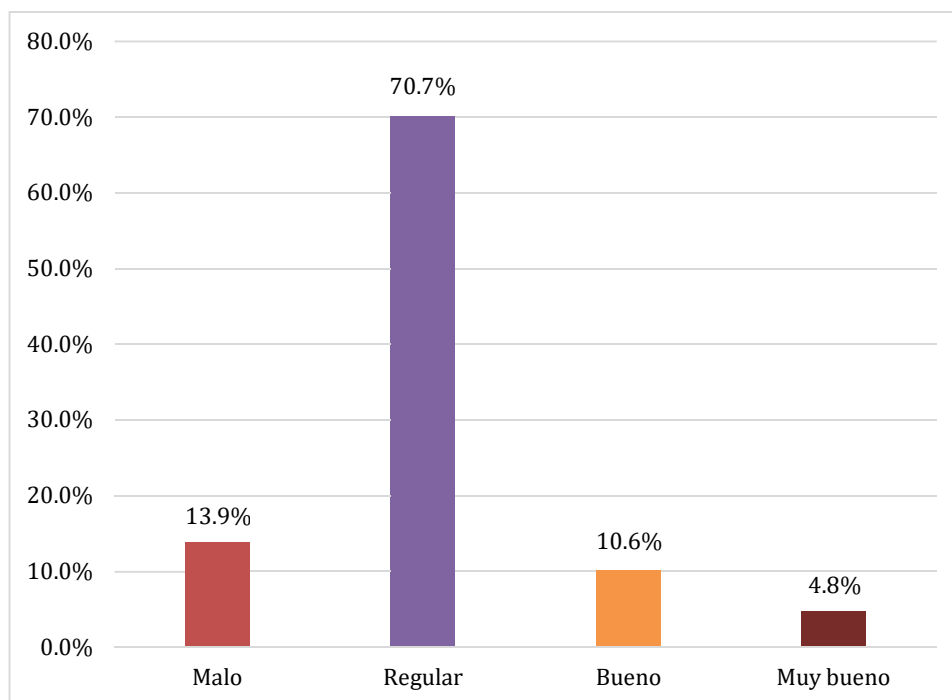
Identificar el nivel de empatía al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

TABLA 05: Nivel de empatía al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	29	13.9
Regular	147	70.7
Empatía Bueno	22	10.6
Muy bueno	10	4.8
Total	208	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 05: Nivel de empatía al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se halló que el 70.7% de evaluados reportó que el nivel de empatía al usuario en el área de farmacia es regular; asimismo, el 13.9% indicó que el nivel es malo.

3.6. Resultados del objetivo específico 5:

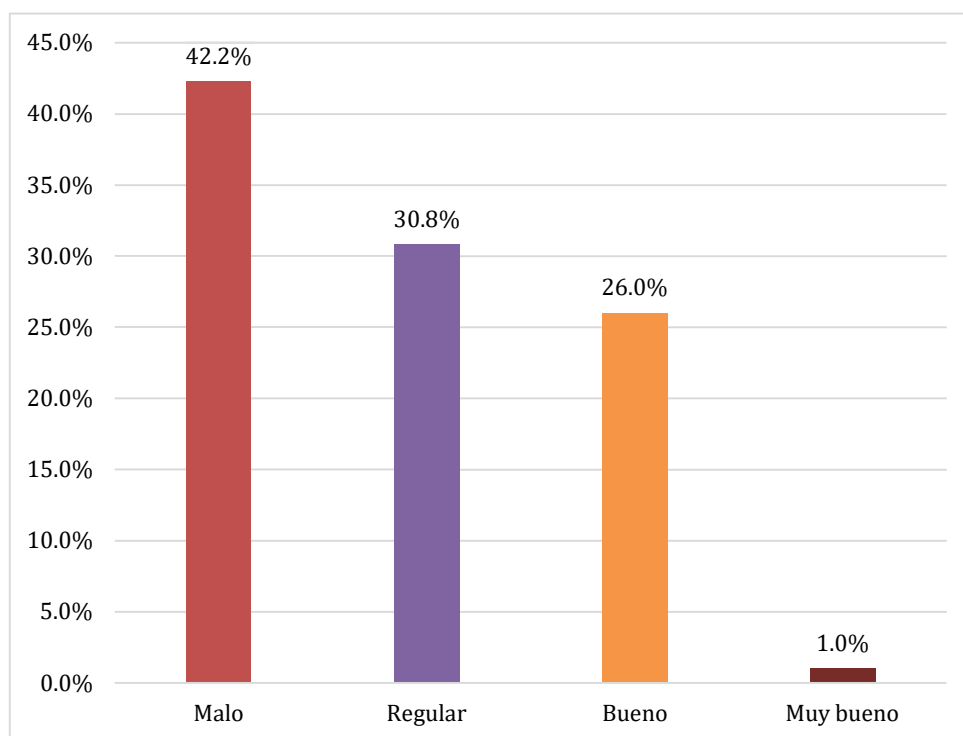
Identificar el nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

TABLA 06: Nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	88	42.2
Regular	64	30.8
Tangibilidad Bueno	54	26.0
Muy bueno	2	1.0
Total	208	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 06: Nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Se halló que el 42.2% de evaluados reportó que el nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia es malo; asimismo, el 30.8% indicó que el nivel es regular.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general identificar el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022, encontrándose un 48.6% de calidad de atención regular, 27.4% mala y solo el 11.5% bueno. Resultados que se asemejan con Mondaca y Bazorla (19) donde el 44.6% de usuarios percibieron como regular la calidad de atención y satisfacción. Sin embargo, Caruajulca y Vargas (18) encontraron que el 59.7% de usuarios presentaron una calidad de atención farmacéutica excelente. Estos resultados pueden deberse a que los usuarios no están satisfechos con el ámbito tangible, empatía y seguridad; repercutiendo de manera negativa la calidad de atención brindada en el Centro de Salud Palián. La calidad de atención es un eje de evaluación primordial para el sistema de salud, porque permite lograr el éxito terapéutico y estar en continuo fortalecimiento y mejoría para la satisfacción y comodidad de los usuarios (20) (24) (25) (26).

En relación a la fiabilidad, se obtuvo como resultado que el 49.5% de evaluados reportó que el nivel de fiabilidad al usuario fue bueno; y el 25% indicó que el nivel fue malo y el 24% fue regular. Resultados que se asemeja al estudio de Caruajulca y Vargas (18) donde el (50%) indicaron una calidad excelente en la dimensión de tangibilidad, así mismo García (17) mencionó que el 82% de encuestados recibió una calidad de atención alta en el nivel de fiabilidad y 18% indicaron que es regular. Los resultados concuerdan, demostrando que, para obtener una mejor calidad de atención, el personal de salud debe brindar un excelente servicio desde el inicio hasta el final mostrando seguridad, comprensión y respeto al paciente (25) (29) (31).

Con respecto a la capacidad de respuesta, se observó que predomina el 43.8% donde el nivel de calidad de atención al usuario fue bueno. Estos resultados son similares a los resultados de Caruajulca y Vargas (18), donde encontraron que el 48% de los usuarios tiene una calidad de atención buena de acuerdo a capacidad de respuesta. Estos resultados nos mostraron que los usuarios del Centro de Salud Palián de Huancayo recibieron un servicio rápido y oportuno. También se observó que el 33.7% que indicó que el nivel es regular y el 20.7% la capacidad de respuesta fue mala. Estos resultados pueden deberse a que los usuarios no están satisfechos con la disponibilidad de stock de medicamentos y según como manifiesta Lugo GB (8), la falta de stock de los medicamentos impide que el personal de farmacia no pueda

brindar una buena calidad de atención a los usuarios.

En relación a la seguridad, se encontró que el 63.5% considera que el nivel de seguridad al usuario fue regular, el 27.8% indicó que el nivel fue malo y solo el 5.3% y 3.4% fue bueno y muy bueno respectivamente. Datos que no concuerdan con la investigación de Caruajulca y Vargas (18), donde el 49% de los usuarios tuvo una calidad de atención excelente según la dimensión seguridad. También, en la investigación de Rodríguez AE (11), muestra como resultado que la dimensión seguridad fue la que mayor valor obtuvo. Esto se puede deber a la falta de conocimiento y capacitación en los procesos. Para obtener una mejor calidad de atención farmacéutica se debe estar en continua capacitación del personal de salud (12). La seguridad también es la capacidad de transmitir confianza y ofrecer una información fácil, sencilla y precisa (34). Además, la relación que establecen los profesionales de salud y los pacientes, influye tanto en la calidad de los servicios y el estado de salud/enfermedad (15).

Con respecto a la dimensión empatía se encontró que el 70.7% de evaluados reportó que el nivel de empatía al usuario en el área de farmacia fue regular y el 13.9% indicó que el nivel fue malo. Estos resultados no concuerdan con los resultados obtenidos de Garcia GH (17), que obtuvo como resultado que la calidad de atención fue buena con 66% y regular con 34%. De igual manera Caruajulca y Vargas (18) obtuvieron una calidad excelente en la dimensión empatía de 50%. Esto se puede deber a que la calidad de atención será diferente en las instituciones privadas y públicas; ya que en las instituciones privadas se esmeran por dar comprensión y encontrar una solución a las necesidades de los usuarios que acuden a dichos establecimientos.

En relación a la dimensión de tangibilidad, se encontró que el 42.2% de usuarios reportó que el nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia fue malo; asimismo, el 30.8% indicó que el nivel fue regular y el 26% fue bueno. Datos que son similares a la investigación de Rodríguez AE (11), donde obtuvo una baja puntuación en los aspectos tangibles, sobre la pregunta de limpieza de baños, pasillos, secciones, al servicio de farmacia y sus áreas cercanas. Sin embargo, García (17) en su estudio *“Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021”*, tuvo como resultado de acuerdo a la tangibilidad; el 82% fue buena y el 18% fue regular. De igual manera Caruajulca y Vargas (18) obtuvieron una calidad excelente en la dimensión de tangibilidad (50,0%). Así mismo, Mondaca y Bazorla (19) en su estudio obtuvo los porcentajes más altos tanto buena como mala sobre las instalaciones en el área de farmacia.

Los resultados concuerdan en las instituciones privadas, ya que están en constante mejora en el ámbito tangible y se esmeran por tener un diseño atractivo en las áreas e instalaciones del establecimiento farmacéutico para lograr mayor accesibilidad y contento de los usuarios; mientras que en las instituciones públicas no se interesan en la mejora tangible de sus instalaciones. Los usuarios se sienten con mayor comodidad en la atención cuando las Instituciones Prestadoras de Servicios cuentan con mejores elementos tangibles, y también en la renovación constante de las instalaciones, equipos y otros (14) (15) (26) (33) (36).

V. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022 fue regular con 48.6%; donde las dimensiones seguridad y empatía fueron regulares; la dimensión tangibilidad fue mala. En cuanto a las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta se encontraron niveles buenos, por lo que se propone implementar estrategias en las que se encontraron resultados negativos.

2. Se identificó el nivel de fiabilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022, fue bueno con 49.5%; lo que refleja que el establecimiento atiende a sus pacientes de acuerdo a los procedimientos en el horario establecido, según orden de llegada, sin discriminación y de manera rápida y efectiva.

3. El nivel de capacidad de respuesta al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022 fue bueno con 43.8%; lo que refleja que el establecimiento atiende a sus pacientes de manera rápida, eficaz y el personal de salud siempre está presente para resolver las dudas e inquietudes que puedan tener los pacientes.

4. El nivel de seguridad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022 fue regular con 63.5%; lo que refleja que al establecimiento debe mejorar para inspirar más confianza, y así lograr que el paciente capte la información que el personal de salud brinda.

5. Se identificó el nivel de empatía al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022, fue regular con 70.7%; lo que refleja que el personal del establecimiento debe utilizar una explicación con palabras más sencilla para que el paciente comprenda, así como brindarse más tiempo para la atención a un paciente.

6. El nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022 fue malo con 42.3%; siendo la dimensión que obtuvo el menor porcentaje de calidad de atención al usuario, lo cual se debe mejorar en las instalaciones, señalizaciones y limpieza de las áreas.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda la capacitación constante del personal de salud y del área de farmacia con respecto a la calidad de atención que se brinda, así mismo lograr la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud.

Se recomienda mejorar el stock de los medicamentos ya que fueron las mayores quejas de los usuarios del Centro de Salud.

Con respecto a la dimensión de tangibilidad se recomienda colocar en lugares visibles las señalizaciones para que los usuarios ubiquen el área de farmacia con mayor facilidad

Se recomienda mejorar el área de espera y ubicar de manera ordenada, a fin de mejorar el tránsito de las personas y personas discapacitadas al momento de ingresar al Centro de Salud y al área de farmacia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Iram F, Aysha H, Muhammad A, Adil I, Muhammad A, Muhammad S. How do patients perceive and expect quality of surgery, diagnostics, and emergency services in tertiary care hospitals? An evidence of gap analysis from Pakistan. *Oman Med J*. April 2017 [cited June 19, 2022];32(4):297–305. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5534225/pdf/OMJ-D-16-00135.pdf>
2. Rincón AC, Villalón PA, Escudero E del R, Toaquiza CN, Miranda AA, Aguiar C. Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. *Rev Cuba Farm*. [Internet] 2019 [citado 20 de junio del 2022];52(2):1–16. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubfar/rcf-2019/rcf192f.pdf>
3. Mukattash TL, Bazzi NH, Nuseir KQ, Jarab AS, Abu-Farha RK, Khmour MR. Pharmaceutical care in community pharmacies in Jordan: a public survey. *Pharm pract* [Internet]. May 2018 [cited June 19, 2022];16(2). Available from: <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2018.02.1126>
4. Sevilla D, Tuset M. La atención farmacéutica en pacientes ingresados. *Farm Hosp* [Internet]. 2020 [citado 19 de junio del 2022] ;44(Slup 1):28–31. Disponible en: https://www.sefh.es/fh/196_08especial0611513esp.pdf
5. Rodríguez O, García A, Alonso L, León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Rev Cuba Med Gen Integr* [Internet]. Diciembre 2017 [citado 19 de junio del 2022];33(4). Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007&lng=es
6. Costa S, Goldbaum M, Guayta R, Modamio P, Mariño L, Tolsá S. Coordinación entre servicios farmacéuticos para una farmacoterapia integrada: el caso de Cataluña. *Cien Saude Colet* [Internet] 2017[citado 19 de junio del 2022]; 22:2595–2608.

Disponible

en:

<https://www.scielo.br/j/csc/a/79DxXd6WbZLv8sj7RNWtN3H/?lang=es&format=pdf>

7. Lara-Aké NJ. An overview of pharmaceutical care in Mexico. Rev la OFIL [Internet]. December 2020 [cited June 19, 2022];30(4):334–336. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000400012
8. Lugo GB, Vera ZC, Aguilar-Rabito A, Samaniego LR, Maidana-de-Larroza GM. Barriers that prevent effective implementation of Pharmaceutical Care. Ars Pharm [Internet]. 2019 [cited June 20, 2022] ;64(4):199–204. Available from: <https://dx.doi.org/10.30827/ars.v60i4.9403>
9. Vélez Rodríguez A. Revisión bibliográfica de la atención farmacéutica en Latinoamérica [Internet]. Universidad Santiago de Cali; 2019. Available from: [https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3482/revisiÓN bibli?sequence=1](https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3482/revisiÓN_bibli?sequence=1)
10. Castillo Saavedra EF, Rosales Márquez C, Reyes Alfaro CE. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. MediSur [Internet]. 2020[cited June 20, 2022];18(4):564–570. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443/3199>
11. Rodríguez ÁE. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala [tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021.p. 54-59
12. Quispe PV. Evaluación de la calidad en la atención farmacéutica en pacientes VIH atendidos en el Hospital de Infectología [tesis de maestría]. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Químicas; 2021.p. 39
13. Pedraja-Reja L, Valdés-González G, Riveros-Crawford I, Santibáñez-Rey D. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un

plan de mejora. Rev. Interciencia [Internet]. Julio 2019 [citado 21 de junio del 2022];44(9):514–520. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>

14. Chacón J, Noguera L, Bedoya C. Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoes del municipio de Florencia - Caquetá en el último trimestre de 2018 [tesis de maestría] Popayán: Universidad EAN; 2019. p. 56
15. Yépez-Chamorro M, Ricaurte-Cepeda M, Jurado D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ Salud [Internet]. 2018 [citado 21 de junio del 2022];20(2):97–110. Available from: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
16. Huamán CK, Valeriano LN. Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofia, Imperial - Cañete, Junio – 2021 [tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021. p. 21
17. García GH. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021 [Tesis]. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021. p. 32
18. Caruajulca RJ, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Roció, San Juan de Lurigancho, 2020 [tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021. p. 11
19. Mondaca Luna R, Barzola Elescano ML. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau Essalud. julio- setiembre 2018 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2019. Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3659>
20. Chang BL, Kao HO, Lin SJ, Yang SH, Kuo YW, Jerng JS. Quality gaps and priorities for improvement of healthcare service for patients with prolonged mechanical ventilation in the view of family. J Formos Med Assoc [Internet]. 2019

- May [citado 21 de junio del 2022];118(5):922–931. Available from:
<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0929664618303401>
21. Rivera FG, Lima GJS, Lapo GEG, Moreta CAY. Satisfaction of the users and the quality of attention that is provided in the emergency area of the general hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Cienc Digit. [Internet]. 2019 [cited June 19, 2022];3(3):162-177. Available from:
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>
 22. Arbós LC, Babón JG. Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. [Internet]. 5th ed. Barcelona: Profit editorial.; 2017. [citado 19 de junio del 2022]. Disponible en:
https://books.google.com.pe/books?id=uoaxj6zxZsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
 23. Fernández A, Calero S, Parra H, Fernández R. Corporate social responsibility and the transformation of the productive matrix for Ecuador sustainability. J Secur Sustain Issues. [Internet] 2017 June [cited June 20, 2022];6(4):575–584. Available from:
http://jssidoi.org/jssi/uploads/papers/24/Fernandez_Corporate_social_responsibility_and_the_transformation_of_the_productive_matrix_for_Ecuador_sustainability.pdf
 24. Febres RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet] Julio 2020 [citado 19 de junio del 2022];20(3):397–403. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
 25. Costa DG da, Moura GMSS, Moraes MG, Santos JLG dos, Magalhães AMM. Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2020 [cited June 20,

- 2022];41(spe). Available from:
<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/s5FCftxYlXbm4wQx6SgTZ5d/?lang=en>
26. Chuquicusma Tocto T, Luján Vera PE, Sánchez-Chero MJ, Montalban Ramos YM, Silva Juárez R, Rosas-Prado CE. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú //Quality of service and level of satisfaction in the José Cayetano Heredia hospital, Peru. *Revista de la Universidad del Zulia* [Internet]. 1 de octubre de 2020 [citado 21 de junio de 2022];11(31):39-1. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34041>
 27. Bustamante MA, Zerda ER, Obando F, Tello M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*. [Internet]. Setiembre 2019 [citado 21 de junio del 2022] ;13(2):1–15. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
 28. Gerónimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, Ramos-Rendón KC. Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Salud Quintana Roo*. 2022;9(35):11–5. Available from:
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=103150#>
 29. Solano J, García D, Uzcátegui C. Empleabilidad e inserción laboral de los recién graduados de la Carrera Gestión Empresarial en la Universidad Metropolitana. *Rev Univ y Soc*. [Internet]. Diciembre2017 [citado 21 de junio del 2022] ;9(4):90–6. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000400012#:~:text=%C2%B7%20El%2050%25%20dedica%20su%20actividad,7%20a%C3%BA%20no%20lo%20consiguen.
 30. Rezaei J, Kothadiya O, Tavasszy L, Kroesen M. Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tour Manag* [Internet]. 2018 Jun [cited June 20, 2022];66:85–93. Available from:
<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0261517717302583>
 31. Valenzuela K, Carrera M, Gomez G. La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Revista Digital Publisher* [Internet]. Diciembre 2021

- [Citado 21 de junio del 2022]; 6(6-1): 219-232. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
32. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios [Internet]. Marzo 2018 [Citado 21 de junio del 2022]; 39(32): 22-34. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
 33. Sarabia DL, Simba XDR. Evaluación de la satisfacción y calidad del servicio al cliente mediante el modelo SERVQUAL en la distribuidora KCENTRO PIKA [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Cotopaxi; 2018. P 66. Disponible en: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5887>
 34. Landa O. La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud [tesis de maestría]. Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”; 2015.
 35. Carcausto ZY. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016 [Internet]. Universidad Peruana de la Unión. Disponible en : https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/879/Zaida_Tesis_B_achiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 36. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Impacto Científico [Internet]. 29 de enero de 2021 [citado 20 de junio del 2022];12(2):127-41. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
 37. Borda M. El Proceso de Investigación [Internet]. 1° ed. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte; 2013. [Citado 21 de junio del 2022]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=jjBKBAQAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

38. Neill DA, Cortez L. Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica [Internet]. 1° ed. Machala - Ecuador: Editorial UTMACH; 2018. [Citado 21 de junio del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
39. López Roldán P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 1° ed. Barcelona: Editorial Universidad Autónoma de Barcelona; 2015. [Citado 21 de junio del 2022]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
40. Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista-Lucio M del P. Metodología de la investigación [Internet]. 6° ed. México: Editorial Interamericana Editores SADCV: editor. México D.F.; 2014. [Citado 21 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
41. Parasuraman A, Zeithalm V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal Retail magazine [Internet]. January 1988 [Cited June 21, 2022]; 64(1):12–40. Available from: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
42. Barrientos Valdez JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. p. 53, 63,78,79.

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de fiabilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022? - ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022? - ¿Cuál es el nivel de seguridad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022? - ¿Cuál es el nivel de empatía al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022? 	<p>Objetivo general Identificar el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de fiabilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022 - Identificar el nivel de capacidad de respuesta al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022 - Identificar el nivel de seguridad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022 - Identificar el nivel de empatía al usuario en el área de farmacia 	<p>No aplica por ser una investigación descriptiva</p>	<p>Variable: Calidad de atención.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía - Tangibilidad 	<p>Método. Es de tipo básica El nivel es descriptivo El diseño es no experimental</p> <p>Población. La población para este estudio serán 450 pacientes que acuden al centro de salud Palian.</p> <p>Muestra. La muestra del estudio será 208 pacientes que acuden al centro de salud Palian.</p> <p>Muestreo. El muestreo será probabilístico.</p> <p>Técnicas de recolección de información. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

<p>- ¿Cuál es el nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022?</p>	<p>en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022</p> <p>- Identificar el nivel de tangibilidad al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian Huancayo 2022</p>			
--	--	--	--	--

ANEXO 02: Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida porestudiante de la Universidad Roosevelt. El objetivo de esta investigación es Identificar el nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palián Huancayo 2022.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un cuestionario del nivel de calidad de atención al usuario. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar al investigador.

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente las investigadoras.

Yo acepto, preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida.

Firma del participante

ANEXO 03: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

1. Sexo: Varón () Mujer ()

2. Edad: _____

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

1(MALO) 2(REGULAR) 3(BUENO) 4(MUY BUENO)

Nº	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	1	2	3	4
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?				
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
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?				
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
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?				
	DIMENSIÓN: EMPATIA				

13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, 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?				
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD				
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 04: Permiso del Centro de Salud de Palián

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación.

MIRIAN DÀVILA NUÑEZ

Jefatura del Centro de Salud Palian

Yo, **MELANI VILLANUEVA ROSALES** identificada con DNI N° 72079145 con domicilio en psje Crisantemos-La Ribera Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de **FARMACIA Y BIOQUIMICA** en la Universidad Roosevelt, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre **“CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÀREA DE FARMACIA EN EL CENTRO DE SALUD DE PALIAN”** para optar al título profesional.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huancayo. 27 de Julio del 2022



MELANI VILLANUEVA ROSALES

DNI N° 72079145



GREYSI RODRIGUEZ ORELLANA

DNI N° 71313049

Recibido
MINISTERIO DE SALUD
Puesto de Salud - Palián

Maria Ivonne Sanabria Sanabria
Médico Cirujano
CMP 16900

27/7/2022

10 20

ANEXO 05: Juicio de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Mg. Mónica Calle Vilca

1.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt

1.3 Nombre del instrumento

Cuestionario de nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian de Huancayo.

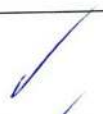
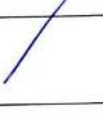


1.4 Título de la investigación:

Nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian de Huancayo.

1.5 Autora del instrumento:

Greysi Natali Rodriguez Orellana
Melani Angella Villanueva Rosales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				
Organización	Existe una organización lógica				
Suficiencia	Estas presente en la matriz todos los elementos o aspectos necesarios para el recojo de la información				
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				

Coherencia	Con el objetivo de la investigación				✓
Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				✓
Utilidad	La matriz sirve para el objetivo indicado				✓

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 El instrumento deber ser mejorado antes de aplicarlo

Firma del Experto Informante:


 Q.F. Mónica A. Calle Vilca
 C.Q.F.P. 04719

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Dr. Javier Eduardo Curo Yllaconza

1.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt

1.3 Nombre del instrumento

Cuestionario de nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian de Huancayo.

1.4 Título de la investigación:

Nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian de Huancayo.

1.5 Autora del instrumento:

Greysi Natali Rodriguez Orellana
Melani Angella Villanueva Rosales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X	
Organización	Existe una organización lógica				X
Suficiencia	Estas presente en la matriz todos los elementos o aspectos necesarios para el recojo de la información				X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X

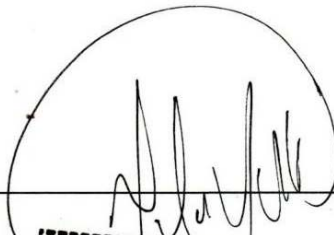
Coherencia	Con el objetivo de la investigación				X
Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				X
Utilidad	La matriz sirve para el objetivo indicado				X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 El instrumento deber ser mejorado antes de aplicarlo

Firma del Experto Informante:



 Dr. Javier Eduardo Curo Yllacaza
 Lic. en Nutrición
 C.N.P. 1555

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Q.F. Esther Nancy Quispe Quispe

1.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt

1.3 Nombre del instrumento

Cuestionario de nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian de Huancayo.

1.4 Título de la investigación:

Nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian de Huancayo.

1.5 Autora del instrumento:

Greysi Natali Rodríguez Orellana
Melani Angella Villanueva Rosales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			✓	
Organización	Existe una organización lógica				✓
Suficiencia	Estas presente en la matriz todos los elementos o aspectos necesarios para el recojo de la información				✓
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				✓

Coherencia	Con el objetivo de la investigación				✓
Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				✓
Utilidad	La matriz sirve para el objetivo indicado				✓

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: EXCELENTE

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento deber ser mejorado antes de aplicarlo

Firma del Experto Informante:


 Esther M. Quispe Quispe
 QUIMICO FARMACENTICO
 COP. N° 44125

ANEXO 06: Prueba de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.802	20

Se puede apreciar que la prueba utilizada es confiable dado que su valor Alfa de Cronbach ($\alpha = 0.802$) es mayor de 0.7.

ANEXO 07: Evidencias fotográficas



