

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN JULIACA-2023

RECUENTO DE PALABRAS

8215 Words

RECUENTO DE CARACTERES

43631 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

67 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.0MB

FECHA DE ENTREGA

May 24, 2023 8:48 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 24, 2023 8:49 AM GMT-5

● 2% de similitud general

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

- 2% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

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

ASESOR:

Mg. Cano Pérez Carlos Alfredo

AUTORES:

Bach. Roa Quispe, Blanca Nieves**Bach. Amanqui Vilca, Yudith Rosmeri**



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

**TESIS
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN
EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN
JULIACA-2023**

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública

PRESENTADO POR:

Bach. Roa Quispe, Blanca Nieves

Bach. Amanqui Vilca, Yudith Rosmeri

ASESOR:

Mg. Q.F. Cano Pérez Carlos Alfredo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública

Huancayo -Perú

2023

DEDICATORIA

Primeramente, agradezco a Dios, luego a mis padres en especial a mi madre que siempre lucho, también a mis hermanitos y mi abuelita, que fueron un motivo más para lograr mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, queremos agradecer a Dios por permitirnos llegar hasta aquí y poder avanzar en este gran camino, seguidamente a esta casa de estudios por permitimos por ser parte de esta gran familia y poder avanzar un peldaño en este camino profesional. Agradecemos también a nuestros padres por ser un pilar fundamental en nuestra etapa de formación como profesionales y como persona y a nuestro asesor por el apoyo que fue en este proceso al camino de nuestra titulación con este proyecto de tesis.

JURADOS:

PRESIDENTE

Dr. Tapia Manrique, Edgar Roberth

SECRETARIO

Mg. Rojas Aire, Carlos Max

VOCAL

Mg. Cano Pérez, Carlos Alfredo

Declaración de Autenticidad

Nosotras AMANQUI VILCA, YUDITH ROSMERI con DNI N° 70109568 y ROA QUISPE, BLANCA NIEVES con DNI N 72027970, tesistas de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, con la tesis titulada, “La satisfacción y calidad de atención de farmacia del Centro de salud La Revolución-2023” para obtener el Título Profesional de Químico Farmacéutico, DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ, afirmamos y nos ratificamos en lo expresado en señal de la cual firmamos el presente documento.

En este sentido somos conscientes de encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos sometemos a las sanciones que determina el procedimiento disciplinario.



AMANQUI VILCA, YUDITH ROSMERI

DNI N°70109568



ROA QUISPE BLANCA NIEVES

DNI N°72027970

INDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurados.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3.- Población, muestra y muestreo.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	21
2.5. Procedimiento de recolección de datos.....	21
2.6 Método de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	36

RESUMEN

El trabajo tubo la finalidad evaluar la relación de la adherencia con la calidad de atención en el puesto de salud la revolución el cual tiene un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, corte trasversal, Se utilizará el muestreo probabilístico intencional entre el usuario que acude al centro de salud los cuales conformaron 364 usuarios .

Se uso alfa de Cronbach, SPSS versión 24.0. y el Excel para la confiabilidad, validación y tabulación de la encuesta.

Los resultados de la investigación dieron que “ el personal de farmacia le brinda un trato cordial y amable” prevaleció con un 94% “siempre”, “el personal, “usted comprendido las indicaciones del farmacéutico” con un 2% ,indicando que tan solo el 2% de usuarios no comprendieron las indicaciones.

De valoración de calidad en el servicio de farmacia, “ el área de farmacia esta todo ordenado y limpio” con 78%, “el servicio de farmacia cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención” con 67% .

Palabras clave: satisfacción, calidad de atención.

ABSTRACT

The purpose of the study was to evaluate the relationship between adherence and the quality of care at the La revolución health post, which has a non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional design, using purposive probability sampling among the 364 users who come to the health center.

Cronbach's alpha, SPSS version 24.0 and Excel were used for the reliability, validation and tabulation of the survey.

The results of the research showed that "the pharmacy staff provides a cordial and friendly treatment" prevailed with 94% "always", "the staff, "you understood the pharmacist's instructions" with 2%, indicating that only 2% of users did not understand the instructions.

In terms of quality in the pharmacy service, "the pharmacy area is tidy and clean" with 78%, "the pharmacy service has the necessary equipment and materials for your attention" with 67%.

Key words: satisfaction, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

El problema de la población con respecto al agrado de la atención en los puestos de salud gracias a estudio de la tesis está relacionada a la calidad de atención y la adherencia de los usuarios.¹ (1)

Con mención a los trabajos en nuestro país citamos: Aguila V. (2018) en el estudio, la finalidad es fijar la relación del nivel de conocimiento y consumo de medicamentos genéricos; se llegó a la conclusión que en gran parte tiene conocimiento regular en relación a los medicamentos genéricos y relación al consumo de medicamentos y en gran parte demostró su poca práctica. (2) Copa Chura (2018) la finalidad del estudio fue identificar la interacción que existe entre la atención recibida y la perspectiva de los pacientes. Los datos estadísticos han sido evaluados en el programa spss . Conclusiones: entre la atención y la perspectiva de usuario se observó una relación directa y significativa, en el Servicio de Farmacia del Policlínico Militar “MANCO CAPAC” de la 4ta Brigada de Montaña Puno.(3)Paredes Bellido (2018) con el fin de evidenciar la satisfacción y el habito de dispensar estén relacionadas .Se tomo una muestra 288 pacientes como profesionales Q.F. 4 .En conclusión el 75% de químicos cumplen con prácticas de dispensación y un 25% no cumple, de un total de usuarios el 74% fue atendido por el primer químico y el 26 % por el que no cumplió con buenas prácticas de dispensación, podemos decir que las buenas prácticas de dispensación está relacionada con la agrado de usuario; el valor resultante demostró que los usuarios es regularmente satisfechos.(4) Barrientos V, Joel D. El objetivo es determinar la Calidad de atención y agrado del usuario si tienen relación, este estudio se realizó en área farmacia del Centro de salud. La población fue de 60 usuarios, La conclusión general fue que la calidad de atención y agrado del usuario de farmacia y como resultado tenemos a mayor calidad de atención tendremos mayor agrado del asistente en nuestra área. (5) Becerra-Canales, B., & Condori Becerra, Á. (2020). Con la finalidad de identificar el nivel de agrado de los usuarios de consultorios de 4 hospitales, se encuestó a 1067 usuarios, Se concluye que el plan «Cero Colas» mejoró el nivel de agrado en general, los factores de buen trato, cumplimiento de horario, claridad al informar y aclarar cada duda del usuario.(6)

Bustamante, F.L.B., & Díaz, N.D.C.G. (2017). El propósito del estudio fue describir la agrado del usuario de dicho hospital Regional. El proyecto de investigación ayudo a evaluar la calidad del servicio de Farmacia según el punto de vista del usuario apoyado en el concepto de Donabedian quién señala tres partes de la calidad traducidas “dimensión humana, técnico-científica y del entorno”, los resultados obtenidos al final del estudio son el nivel de satisfacción en general fue satisfecho 54% y el 46% no estuvieron satisfechos, indicando un nivel de calidad “En Proceso”, por ello, no es agradable. (7) Casalino-Carpio, G.E. (2008). La finalidad del trabajo fue determinar la calidad de servicio externo según la satisfacción que recibe el paciente. Para determinar la investigación se encuestaron 248 pacientes; al terminar el estudio podemos decir que las pacientes femeninas tuvieron mayor nivel de No Satisfecho en general; los resultados nos que la calidad de atención varia sexo, edad y zona. (8) Becerra Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2020). La finalidad del trabajo tuvo como meta verificar el grado de satisfacción de los pacientes de hospitales Regionales de Ica después de implementar “cero colas” de 1067 pacientes. Se halló la satisfacción general “satisfecho y muy satisfecho” de dichos hospitales. Conclusión de que la implementación del plan “cero colas” elevo los niveles de satisfacción, el buen trato, el cumplimiento del horario de atención médica y la claridad e información brindados por encima del estándar esperado. (9)

Al respecto a la investigación internacional son: Arancibia Castro, Beatriz Andrea, Rathje Espínola, Nicole Daniela; Ríos Reinoso, Álvaro Marcial; Toledo Henríquez, Lucas Simón (2022). Objetivo del estudio es la atención farmacéutica y la poli farmacia; calidad farmacéutica costo y valor, concentrando se en la polifarmacia, incidiendo en el desconocimiento de la interacción de los medicamentos y una prescripción irracional sin tomar en cuenta la fragilidad, estado crónico o convaleciente y reporte de falla de calidad. Se encontró que la predisposición de polifarmacia a nivel nacional es de un 12,8% en general de la población, predeterminado que, para usuarios mayores de 65 años, la prevalencia es de un 36,9%. No hay mayores diferencias en otros parámetros estudiados por la Encuesta Nacional de la Salud (ENS) chilena. Sin embargo, el informe reconoce las limitaciones de los artículos incluidos, además de la escasez de estudios realizados en Chile, lo que dificulta disponer de estrategias nacionales para tratar la polifarmacia en adultos mayores. (10)

La calidad de atención no es un concepto estático ni universal, entonces podemos decir que la conceptualización es en particular distinto a cada usuario ello también determinara como fue atendido involucrando la ética, amabilidad y empatía del personal de salud, la satisfacción del usuario determinara el grado de calidad de la atención brindado. (11) Ayalew, M. B., Taye, K., Asfaw, D., Lemma, B., Dadi, F., Solomon, H., ... & Tsega, B. (2017). La finalidad de este estudio era evaluar el nivel de expectativas y satisfacción de los usuarios con los servicios farmacéuticos prestados e identificar los factores relacionados que tuvieron la posibilidad de influir en estas expectativas y satisfacción. Se concluyo: que las expectativas de los pacientes en los servicios de farmacia eran altas, pero se encontró que la satisfacción con los servicios fue mínima. (12) Al Zaidan, M., Mohammed, A. M.,Mohamen Ibrahim, M. I.,Al Mahmoud, M.,Al Abdulla, S.,& Al Kuwari, M. G. (2022). Objetivo. El propósito de este estudio fue evaluar la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos proporcionados por las farmacias de la Corporación de Atención Primaria (PHCC) de Qatar. Se concluyo que los pacientes estaban moderadamente satisfechos, y la satisfacción varía según el grupo sociodemográficos. Con base en necesidades y expectativas de los pacientes, los farmacéuticos deben mejorar continuamente su empeño para mejorar la calidad de atención dentro de sus instalaciones. (13) Salamatullah, A., Ali, M., Alharbi, A., Balhmer, A., Jalal, R., Alabdali, D., & Alhajjaji, G. (2021). El agrado de los pacientes se considera un indicador esencial de los resultados del tratamiento de los servicios farmacéuticos. Este estudio tenía como objetivo evaluar la satisfacción de los pacientes por el personal del área de farmacia de Arabia Saudita de los hospitales en la cual la satisfacción se toma mucho en cuenta para¹³ indicar el resultado del tratamiento de parte del personal de farmacia en todos los ámbitos. En conclusión, dicho estudio demostró una alta satisfacción general del paciente. (14) El-Kholy, A. A., Abdelaal, K., Alqhtani, H., Abdel-Wahab, B. A., & Abdel-Latif, M. M. (2022). La finalidad de este estudio fue analizar las percepciones públicas de los farmacéuticos y el nivel de conformidad prestada por el farmacéutico. Se concluye: El punto de vista del usuario tuvo influencia por acceso y conocimiento de los farmacéuticos, la eficiencia del servicio de farmacia, la ubicación de la farmacia, área de espera, el conocimiento del medicamento y dar indicaciones. Sin embargo, el usuario tuvo satisfacción servicios farmacéutico ofrecidos los farmacéuticos. (15)

Awad, A. I., Al-Rasheedi, A., & Lemay, J. (2017). Este estudio fue diseñado para identificar el uso de series de las farmacias comunitarias, las percepciones del personal de farmacia, la confianza en ellos y las expectativas del papel de los químicos farmacéuticos, opinión del público y la satisfacción con los servicios farmacéuticos. Se llegó a la conclusión que se encontró que los encuestados mayormente ven de forma negativa al personal farmacéutico, manifiestan que tienen expectativas regulares sobre su rol y vieron los servicios de farmacia poco satisfactorio. (16) Berhanu, N., Birhanu, Z., Mulugeta, T., Gudeta, T., Umeta, B., & Tilahun, G. (2022). La satisfacción con los servicios de farmacia tiene muchas implicaciones, como el grado de interacción con los proveedores de atención sanitaria, el tipo, la calidad del servicio prestado y el grado en el que resuelven sus dificultades y necesidades de los usuarios. Este estudio pretendía identificar las dimensiones de los servicios de farmacia y cuantificar la satisfacción de los clientes con los mismos. Se empleó un método cuantitativo transversal. La contribución de estas dimensiones fueron básicas en términos de relevancia. En consecuencia elevar la factibilidad de productos farmacéuticos y la infraestructura que rodea a los servicios de farmacia puede aumentar considerablemente la satisfacción de los usuarios. Las partes interesadas deben enfocarse por ofrecer soluciones a las dificultades relacionadas con el suministro y los locales para elevar la satisfacción de los clientes. (17) Kabba, J. A., Bah, A. J., James, P. B., Chang, J., Kitchen, C., Jiang, M., ... & Fang, Y. (2021). El principal objetivo de este estudio fue examinar el agrado de los pacientes con los servicios farmacéuticos recibidos de los hospitales públicos que aplican la política de asistencia sanitaria gratuita para niños menores de 5 años, madres lactantes y gestantes de todos los hospitales de Sierra Leona seleccionados al azar. En general, los pacientes se mostraron satisfechos con el servicio del farmacéutico; por otro lado, la óptima infraestructura, personal farmacéutico capacitado, empático con la formación adecuada y más eficiencia. (18) Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M., & Zenebe, Y. (2021). Objetivo: del grado de satisfacción de los pacientes del servicio farmacéutico y las causas que intervienen en los hospitales. Se llegó a la conclusión que los hospitales deben ofrecer atención y tener en cuenta la deficiencia observadas tales como la mejora de la disponibilidad de fármacos, la satisfacción durante los pasos de atención durante su visita al centro de atención. Satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia ambulatoria prestadas por los hospitales públicos eran bajas. (19)

Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Analizar acerca del punto de vista que tienen los pacientes sobre la importancia de la calidad de servicios farmacéuticos. Se realizó el estudio de como califican los pacientes la eficiencia de las clínicas de docentes asegurados. Nuestro estudio demostró que el factor determina la satisfacción de los pacientes que asisten que es la calidad de la atención que brindan los farmacéuticos, en particular, la información ofrecida y dudas del paciente. (20) Martínez-López-de-Castro, N., Álvarez-Payero, M., Martín-Vila, A., Samartín-Ucha, M., Iglesias-Neiro, P., Gayoso-Rey, M., ... & Piñeiro-Corrales, G. (2018). Analizar los factores que conducen a una mayor satisfacción entre los pacientes que acuden a la farmacia hospitalaria ambulatoria (FHO). Conclusiones Nuestro estudio muestra que el factor que predice la satisfacción de los pacientes que acuden a la OPh es la calidad de la atención prestada por los farmacéuticos en particular, la información proporcionada, la resolución de dudas, la atención personalizada y el tiempo dedicado al paciente. (21) Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). La finalidad del trabajo fue estudiar la Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba; nos enfocamos en evaluar la calidad percibida en la atención ofrecida por el farmacéutico en las cuales se demostró en conclusión el usuario de salud indican que el servicio brindado es relativamente negativo. (22)

Problemática: En la actualidad se ha perdido en gran parte la práctica de la empatía en muchos aspectos en este caso causada por la presión de la sociedad y el estrés causado en el ambiente de trabajo aun así todavía se puede observar la calidad de atención que tiene un usuario en un centro de salud. problema general: ¿Cuál es la correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de farmacia Centro de Salud de la Revolución en el año 2023?

Específicos:

- ❖ ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de farmacia en el Centro de Salud la Revolución de Juliaca?
- ❖ -¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Centro de salud la revolución de Juliaca?

La investigación se justifica, porque al determinar el nivel de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de farmacia del centro de salud con ello de alguna forma se estará definiendo el porcentaje de cumplimiento de metas trazadas, ya que el usuario opta por acudir a centros privados o alternos (farmacias privadas).

Objetivo general:

Determinar el nivel de correlación entre la satisfacción y la calidad de atención en el servicio de farmacia del centro de salud la Revolución, Juliaca-2023.

Objetivos específicos fueron:

- ❖ Determinar el nivel de satisfacción del usuario
- ❖ Determinar el nivel de calidad de atención en el centro de salud

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

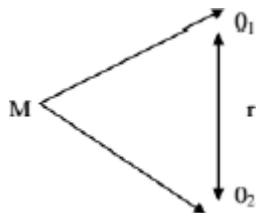
El estudio fue de tipo básica abstracta, porque proporcionó conocimientos científicos y no necesariamente resultados prácticos. Prospectiva, porque se usó en el tiempo actual a las unidades de la muestra. (23)

Transversal, ya que la búsqueda de información se realizó por única vez. Y, descriptiva, porque solo se observó a las variables, no hubo manipulación. (24)

Diseño de la investigación

En el estudio es de diseño no experimental descriptivo – correlacional.

Tendrá el siguiente diseño:



Donde:

M = tamaño de muestra de estudio

Ox = variable satisfacción del usuario

Oy = variable calidad de atención

r = Relación existente entre las variables

(O = Observaciones)

2.2. Operacionalización de variables

- **Variable 1**
Calidad de atención en el centro de salud
 - **Variable 2**
 - Nivel de satisfacción.
- sistema de variables**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	2.1 Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - atención sin diferencia con el resto. - la atención en orden de llegada - El establecimiento de salud cuenta con un plan para recepcionar y solucionar las reclamaciones de los usuarios al servicio de salud. -El área farmacéutica cuenta con medicamentos prescrito por médico. 	<p>Malo (30-110)</p> <p>bueno (111-190)</p> <p>Muy bueno (191 – 364)</p>

	2.2 Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - La atención en caja y el servicio farmacia sea eficaz. - Los servicios prestados por el área administrativa sea eficaz. - La atención en cada consultorio es eficaz en cuanto al tiempo de espera. -El personal de salud tiene respeto y confidencia al diagnóstico. 	
	2.3 Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - se brinda el tiempo y a corde a la necesidad de duda . - El farmacéutico u otro profesional que le atenderá brinda información con respecto a su salud. 	

		<ul style="list-style-type: none"> - el farmacéutico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza 	
	2.4 Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de salud tendrá el trato amable, paciente y respetuoso. - El personal de farmacia tendrá un buen trato con amabilidad, respeto y paciencia - Usted comprenda la información prestada por el personal del establecimiento sobre su salud o de la atención. 	
	2.5 Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Las señalizaciones de orientación sean visibles en el centro de salud. -la sala de espera se encuentren 	

		tranquilos y cómodos. -El establecimiento de salud cuenta con servicios básicos en óptimas condiciones para los pacientes.	
--	--	---	--

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1.1 Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con el servicio ofrecido por parte de cada servicio. - Seguridad - Exactitud de diagnóstico - Ambiente fiable 	Muy Eficiente (73-100)
	1.2 Validez	<ul style="list-style-type: none"> - Atención optima - Rapidez - Conformidad 	Eficiente (47-72)
	1.3 Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso del usuario - Respeto - Limitaciones - Motivación 	Deficiente (20-46)

2.3.- Población, muestra y muestreo

Población de estudio

Estará conformada por un grupo de personas o pacientes que asisten al área de farmacia del Centro de Salud la Revolución ubicada en provincia de san Román Distrito de Juliaca.

Se tomo como criterio de inclusión a usuarios que tiene idioma mater el quechua, mayores de 18 años de edad y usuarios dispuestos a participar.

muestra

El tamaño de la muestra para farmacia del Centro de Salud la revolución, se determinará usando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación correlacional, aceptando un error estándar hasta el 5% (0.05), con un nivel de confianza del 95% asumiendo un $p=0.5$ y $q=0.5$ en relación al número de atendidos del mes en estudio.

$$n_o = \frac{N Z^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = muestra de estudio

N = población

Z = nivel de significancia

p = Probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

E = margen de error

muestreo

Se utilizará el muestreo probabilístico intencional entre el usuario que ingresa al centro de salud la revolución ubicada en el distrito de Juliaca.

2.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Las que utilizaran se mencionan seguidamente en función de los objetivos planteados:

2.5. Procedimiento de recolección de datos

Con el permiso del director del centro de salud la revolución se realizará la encuesta correspondiente a cada usuario de dicho centro.

- a. Para el primer objetivo específico:** para recoger los datos correspondientes a este objetivo sobre satisfacción del usuario se aplicará la técnica de la encuesta el cual se muestra en anexo N° 1
- b. Para el segundo objetivo específico:** para recoger los datos correspondientes a este objetivo de calidad de la atención se aplicará la encuesta el cual se muestra en anexo N° 2

2.6 Método de análisis de datos

El método de analizar en 364 encuestas debidamente elaboradas y realizadas en usuarios más frecuente, ya obtenida la información se preparará una base de información, en una laptop (lenovo), se utilizará el programa Microsoft Excel 2020 para analizar los datos de los encuestados, se realizará una estadística descriptiva y una estadística inferencial para procesar toda la información obtenida del instrumento, se utilizará el programa estadístico SPSS. ya obtenida la información estadística los datos serán representados en tabas y gráficos en el resultado.

2.7 Aspectos éticos

Los principios bioéticos, como autonomía, se tendrá en anonimato los datos de los participantes, a si lo dispone el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS).

Con la finalidad de no ocasionar daño alguno al autor por ende se están acatando los derechos del autonomía y autor en tales citando las bibliografías respectivas durante el contenido de la tesis avalando los derechos.

Por lo que pasaremos la prueba de plagio de dicho proyecto e informe de la tesis, no máximo (hasta un máximo de 30%). El cual dispone la universidad, procediendo con la autorización respectiva del centro de salud “La Revolución “para poder iniciar con la ejecución de la investigación.

III. RESULTADOS

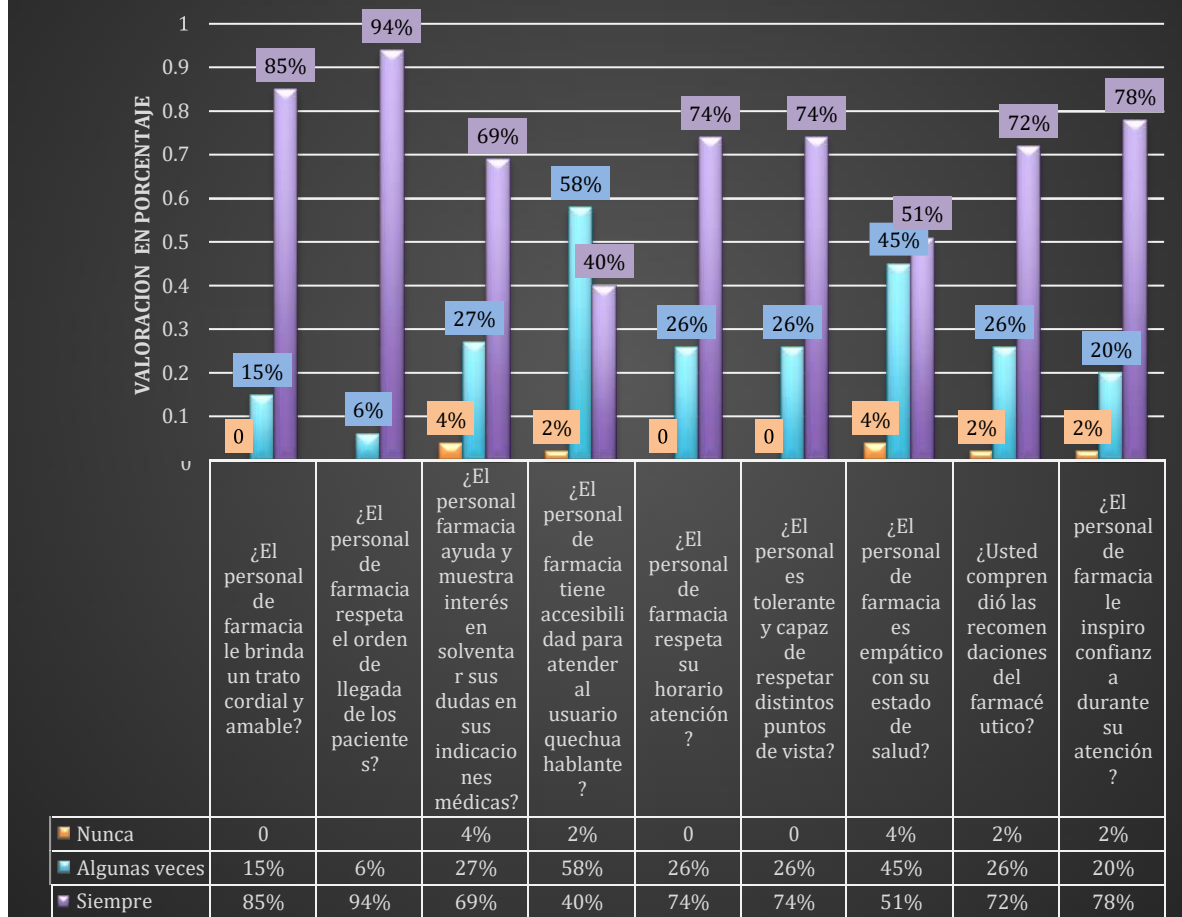
a continuación, se muestran los resultados de la investigación el agrado del usuario y la calidad de atención en farmacia del centro de salud la revolución

A. CALIDAD DE ATENCION

TABLA N° 1: Valoración de la calidad de atención del personal farmacéutico del centro de salud la revolución-2023

0	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre	TOTAL
1	¿El personal de farmacia le brinda un trato cordial y amable?	0	15%	85%	100%
2	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?		6%	94%	100%
3	¿La personal farmacia ayuda y muestra interés en solventar sus dudas en sus indicaciones médicas?	4%	27%	69%	100%
4	¿El personal de farmacia tiene accesibilidad para atender al usuario quechua hablante?	2%	58%	40%	100%
5	¿El personal de farmacia respeta su horario atención?	0	26%	74%	100%
6	¿El personal es tolerante y capaz de respetar distintos puntos de vista?	0	26%	74%	100%
7	¿El personal de farmacia es empático con su estado de salud?	4%	45%	51%	100%
8	¿Usted comprendió las recomendaciones del farmacéutico?	2%	26%	72%	100%
9	¿El personal de farmacia le inspiró confianza durante su atención ?	2%	20%	78%	100%

valoración de calidad de atención del personal farmacéutico del centro de salud la revolución 2023

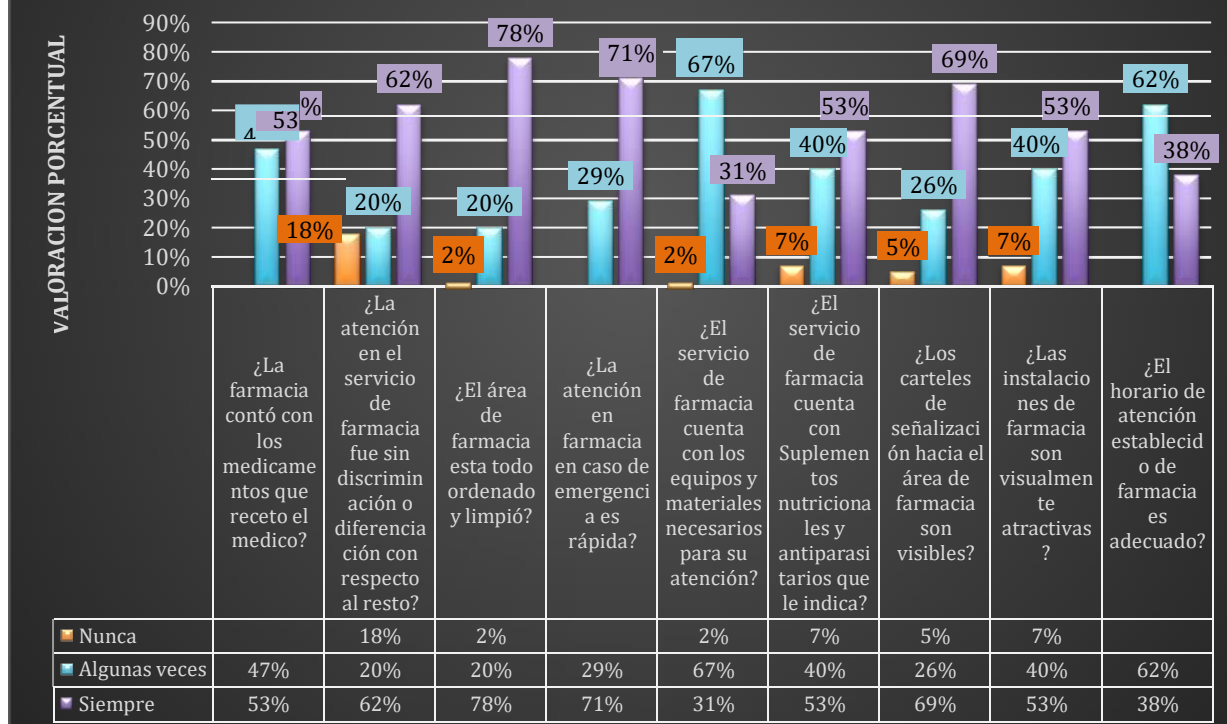


SEGÚN EL CUADRO Y FIGURA N°1 se observa que “el personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes” “siempre” con un 94% de aceptación; “siempre” , “el personal de farmacia le brinda un trato cordial y amable” “siempre” con el 85% de aceptación; “el personal de farmacia es empático con su estado de salud” “nunca” 4% de aceptación y “usted comprendió las indicaciones del farmacéutico” “nunca” 2 % de aceptación.

TABLA N 2: VALORACIÓN DE CALIDAD SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN 2023

0	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?		47%	53%
2	¿La atención en el servicio de farmacia fue sin discriminación o diferenciación con respecto al resto?	18%	20%	62%
3	¿El área de farmacia esta todo ordenado y limpio?	2%	20%	78%
4	¿La atención en farmacia en caso de emergencia es rápida?		29%	71%
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención?	2%	67%	31%
6	¿El servicio de farmacia cuenta con Suplementos nutricionales y antiparasitarios que le indica?	7%	40%	53%
7	¿Los carteles de señalización hacia el área de farmacia son visibles?	5%	26%	69%
8	¿Las instalaciones de farmacia son visualmente atractivas?	7%	40%	53%
9	¿El horario de atención establecido de farmacia es adecuado?		62%	38%
	TOTAL	44.41	904.51	2,336.08

grafico N° 2 valoración de calidad en el servicio de farmacia del centro de salud la revolución 2023

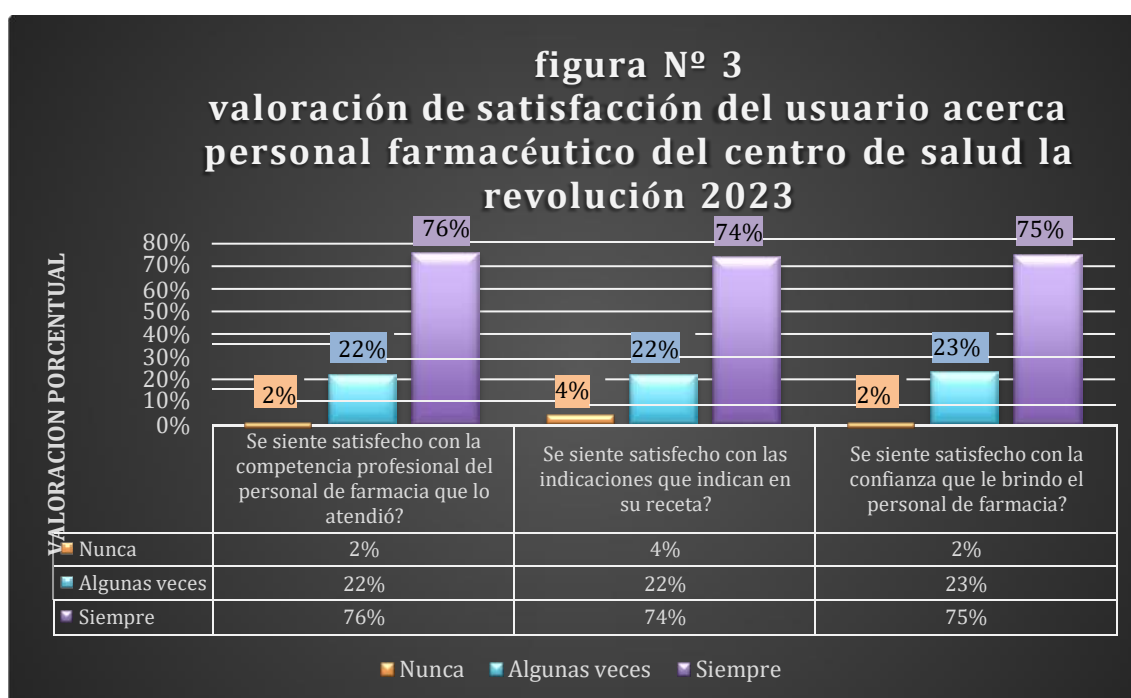


Según la tabla N°2 y figura N° 2 se observa que, el área de farmacia esta todo ordenado y limpio “siempre” con el 78% de aceptación, la atención en farmacia en caso de emergencia es rápida “siempre” con 71%; los carteles de señalización hacia el área de farmacia visualmente atractivas “nunca” con 7% de aceptación, el servicio de farmacia cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención “nunca” con 2%.

A. SATISFACION DEL USUARIO

TABLA N 3: VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA PERSONAL FARMACÉUTICO DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN 2023

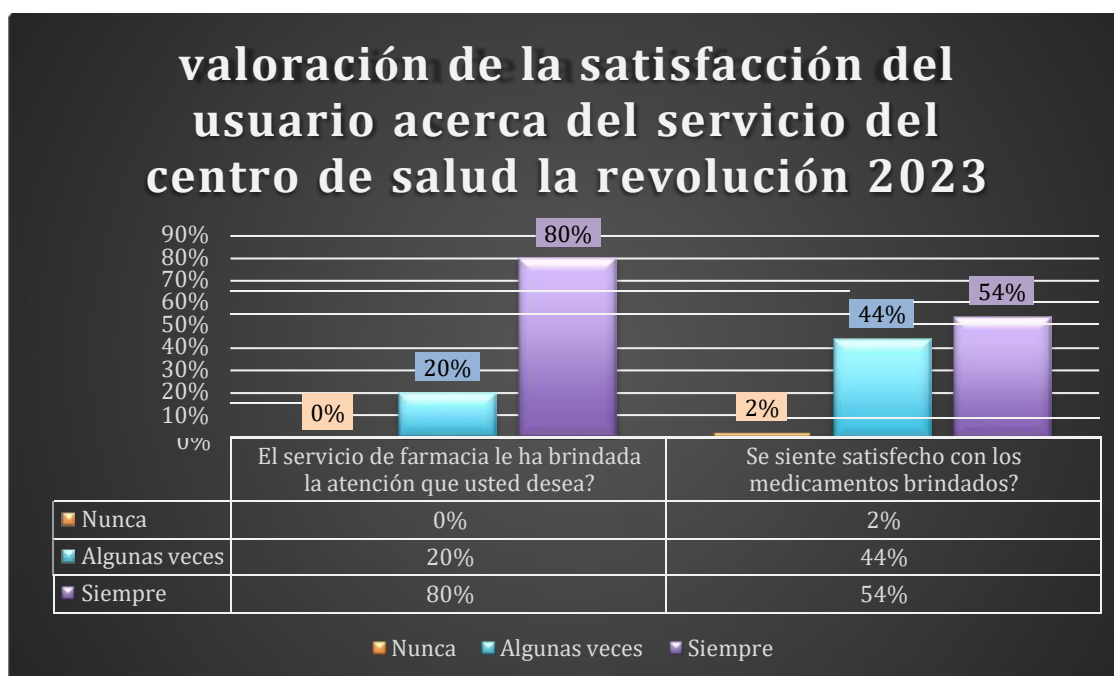
Nº	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿Se siente satisfecho con la competencia profesional del personal de farmacia que lo atendió?	2%	22%	76%
2	¿Se siente satisfecho con las indicaciones que indican en su receta?	4%	22%	74%
3	¿Se siente satisfecho con la confianza que le brindo el personal de farmacia?	2%	23%	75%



Según la tabla N°3 y figura N° 3 se observa que, se siente satisfecho con la competencia profesional del personal de farmacia que lo atendió “siempre” con el 76%, se siente satisfecho con la confianza que le brindo el personal de farmacia “siempre” con 75%; se siente satisfecho con las indicaciones que le indican en su receta “nunca” con 4% y se siente satisfecho con la confianza que le brindo el personal de farmacia “nunca” con 2%.

TABLA N 4: VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DEL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN 2023

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre	
1	¿El servicio de farmacia le ha brindada la atención que usted desea?	0%	20%	80%	100%
2	¿Se siente satisfecho con los medicamentos brindados?	2%	44%	54%	100%



Según la tabla N°4 y figura N° 4 se observa que el servicio de farmacia le brindada la atención que usted desea “siempre” con el 80% de aceptación, y como el menos aceptado se siente satisfecho con los medicamentos brindados “nunca” con el

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis:

H₀: No hay relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en farmacia del centro de salud la revolución Juliaca-2023

H_a: hay relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en farmacia del centro de salud la revolución Juliaca-2023

H₀: Hipótesis nula

H_a: Hipótesis alterna

El Nivel de Significancia se establece

para esta investigación trabajaremos con 95% de nivel de confianza y con nivel de significancia de 5% el cual es igual a 0.05.

Determinaremos la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, determinando la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en farmacia del centro de salud la resolución, Juliaca – 2023.

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	,893**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	364	364
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,893**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	364	364

* Rho de Spearman

Decimos que el p valor calculado será 0.000, siendo menor al 0.05, por lo cual rechazaremos la hipótesis nula entonces aceptaremos la “hay relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en farmacia del centro de salud la revolución Juliaca-2023”. El coeficiente rho de Spearman es 0.893, lo que indica que la relación entre variables es directa y su grado es muy alta.

En conclusión, podemos afirmar que hay una relación positiva muy alta entre **la satisfacción del usuario y calidad de atención en farmacia del centro de salud la revolución juliaca-2023**

IV. DISCUSIÓN

El objetivo de nuestro estudio fue analizar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en farmacia del centro de salud la revolución juliaca-2023 la estadística nos muestra que en la variable independiente de la valoración de la calidad de atención del personal farmacéutico, la pregunta “ el personal de farmacia le brinda un trato cordial y amable” prevaleció con un 94% “siempre” lo cual nos afirma la pregunta, “el personal de farmacia tiene accesibilidad para atender al usuario quechua háblate” tiene un 58% lo cual nos indica que algunas veces son accesibles, “ud comprendido las indicaciones del farmacéutico” con un 2% ,indicando que tan solo el 2% de usuarios no comprendieron las indicaciones.

De valoración de calidad en el servicio de farmacia, “el área de farmacia esta todo ordenado y limpio” con 78% indicando que siempre está limpio, “el servicio de farmacia cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención” con 67% indicando que algunas veces cuentan con lo mencionado.

Sobre la satisfacción del usuario, tenemos “el servicio de farmacia le brindo la atención que ud. Deseaba” con 80% indicando que el usuario siempre está satisfecho con la atención, “se siente satisfecho con los medicamentos brindados” con 44% indicando que algunas veces están satisfechos. Por último, decimos que la satisfacción del usuario está relacionada directamente con la calidad de atención.

En el estudio que realizó Barrientos J.⁵ el año 2018, se analizó la relación de la calidad de atención y la satisfacción, realizo en 60 participantes de una botica del centro de salud mostrando 45%, buena calidad de atención; también hubo bastante correlación en las dos variables. estos Resultados del estudio son parecidas.

Casalino Carpio GE.⁸ la finalidad del trabajo fue determinar la calidad de servicio externo según la satisfacción que recibe el paciente. Para determinar la investigación se encuestaron 248 pacientes; en conclusión, podemos decir que las pacientes mujeres tuvieron mayor porcentaje de no satisfacción en general; los resultados nos que la calidad de atención varia sexo, edad y zona.

BecerraCanales, B., & Condori-Becerra, Á. ⁹ (2020). La finalidad del trabajo tuvo como meta verificar el grado de satisfacción de los pacientes de hospitales Regionales de Ica después de implementar “cero colas” de 1067 pacientes. Se halló la satisfacción general “satisfecho y muy satisfecho” de dichos hospitales. Se concluye que la implementación del plan “cero colas” aumenta el nivel de satisfacción y el buen trato.

Debemos tener en cuenta que la calidad de atención será evaluada por los usuarios dando un valor positivo o negativo, teniendo en cuenta que es una actividad profesional del farmacéutico que busca la satisfacción, al prevenir, identificar los problemas de la sociedad.

A sí mismo la calidad de atención garantizara el uso adecuado de los medicamentos teniendo en cuenta los problemas de farmacoterapia en todos los pacientes, la calidad está relacionada con la satisfacción del usuario así de esta manera indicara la el grado de satisfacción por ello es importante evaluar cada cierto tiempo el servicio de farmacia en los centros de salud y no solo el servicio si no también todo el establecimiento para a sí mejorar en todo aspecto.

V. CONCLUSIONES

- En cuanto a la calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en los usuarios, concluimos que el 94 % nos indica que es muy buena y 80 % indica el nivel de satisfacción del usuario asiste al servicio de farmacia indicando que hay una gran relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención farmacéutica, por lo cual se concluyó que hay relación en las variables por ser P-valor =0.000 ($p<0.05$)
- Con respecto al nivel de satisfacción se obtuvo un 80% con un 291 usuario que marcaron siempre por tanto el usuario se siente satisfecho por la atención brindada.
- De la calidad de atención del farmacéutico es un 94 % con 344 usuarios que marcaron siempre concluyendo el farmacéutico da calidad de atención.

VI. RECOMENDACIONES

- La calidad de atención en todo servicio siempre a sido fundamental para el usuario por lo cual, si el usuario percibe una buena atención, las metas trazadas en atención llegan a cumplir e incluso a superarlas.
- Se recomienda realizar estudios periódicamente para evaluar, mejorar la calidad de atención con respecto al servicio de farmacia dado los resultados el personal tiene que estar capacitado y calificado en las buenas prácticas de dispensación con esto se conseguirá satisfacer al usuario.

REFERENCIAS

1. Mamani Florez, Nelson Vladimir; Dueñas Dueñas , Victor. Relación entre el grado de conocimiento y práctica de conocimientos de medicamentos genéricos de los usuarios que acuden a la botica San Antonio de Padua Puno-2022. [Tesis - Pregrado]. Huancayo: Universidad Franklin Roosevelt; 2022.
2. Del Aguilar Vazques BW. Calidad de atención en salud y su relación con la Satisfacción del paciente en hospital II de Lima , Norte Callao Luis Negreiros Vega Callao 2015. [Tesis posgrado]. Lima: Cesar Vallejo; 2018.
3. Copa Chura YV. Atención recibida en relación en expectativa del usuario en el servicio de farmacia en el Policlínico militar MANCO CAPAC de la cuarta brigada de montaña Puno, octubre - diciembre 2018. [Tesis- Pregrado]. Juliaca: Universidad Nestor Caceres Velasquez ; 2019.
4. Paredes Bellido LF. Nivel de cumplimiento de practicas de Dispensación en relación a la satisfacción del usuario en farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, enero - marzo 2018. [Tesis - pregrado]. Juliaca: Universidad Andina Nestor Caceres Velazques; 2018.
5. Barrientos Valdez JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Paller- Los Olivos 2018. [Tesis - posgrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
6. Bladimir BC. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos :experiencia del plan "cero colas "en Ica, Perú. Revista Peruana de medicina Experimental y Salud Pública. 2019 Octubre- Diciembre; 36(4).
7. Bustamante Fustamante FL, Gálvez Diaz NdC. Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca- Perú. Revista Científica Institucional TZHOECOEN. 2017 Marzo; 9(1).
8. Casalino Carpio GE. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta SERVQUAL.Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna. 2018; 21(4).
9. Becerra Canales , Bladimir; Condori Becerra, Ángela. Satisfacción de usuario en hospitales públicos:experiencia del plan "cero colas "en Ica,Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y salud Pública. 2019 Octubre; 36(4)(658- 663).
10. Arancibia Castro, Beatriz Andrea; Rathje Espinola, Nicole Daniela; Rios Reinoso, Alvaro Marcial; Toledo Enriquez , Lucas Simón. Programa Piloto de Intervenciones farmacéuticas a pacientes de atención ambulatoria con polifarmacia en un hospital con alta complejidad en Chile. Informe de pasantía. Chile: Universidad Andres Bello ; 2022.
11. Jorge Quintero, Ramón Sergio; Gomez Toirac, Yanine ; Matos Laffita, Denny; Gonzales Rodriguez , Ivan ; Labori Ruiz , Rafael . Aspectos fundamentales de calidad en los servicios de salud. Infodir. 2022 Enero - abril;(37).
12. Biset Ayalew, Mohammed; Taye, Kaleab; Asfaw, Daniel; Lemma , Bethlehem; Dadi , Filagot; Solomon , Habtamu; Tazeze, Haile; Tsega, Bayew. Patients'/Clients'Expectation Toward and Satisfaction from Pharmacy Services. Journal of research in pharmacy practice. 2017 January-March; 6(1)(21-26).

13. Izham Mohamed I, Mustafa Mohammed A, Al Mahmoud M, Al Abdulla S, Al Kuwari MG. Pharmaceutical Care Service at Primary Health Care Centers: An Insight on Patient Satisfaction. Las experiencias y la satisfacción de los pacientes con la atención sanitaria se utilizan con frecuencia como indicador de la calidad de la asistencia sanitaria. *Internacional Journal of Clinical Practice*. 2022 March.
14. Salamutullah, Abdulaziz; Ali, Majid; Alharbi, Alhanouf; Balhmer, Alhanouf ; Jalal, Raneem; Alabdali, Dina; Alhajjaji, Ghufuran. Patients Satisfaction with Pharmaceutical Services in Makkah :A Cross-sectional Study. *Journal of Research in Pharmacy Practice*. 2022 May; 10(4)(174-179).
15. El Kholy, Amal A; Abdelaal , khaled ; Alqhtani, Hussain; Abdel Wahab, Basel A; Abdel Latif, Mohamed M.M. Publics´ Perceptions of Community Pharmacists and Satisfaction with Pharmacy Servicees in Al-Madinah City , Saudi Arabia:A Cross Sectional Study. *Medicina*. 2022 December; 58(3)(432).
16. Awad, Abdelmoneim I; Al Rasheedi, Altaf; Lemay, Jacinthe. Public Perceptions, Expectations ,and Views of Comunity Pharmacy Practice in Kuwait. *Medical Principles and Practice*. 2017 September; 26(438-446).
17. Berhanu N, Birhanu Z, Mulugeta T, Gudeta T, Umeta B, Tilahum G. Development of constucts measure client satisdaction with pharmacy services in resource-limit setting. A multicenter cross-sectional study. *Plos One*. 2022 October; 17(10).
18. Alimamy Kabba , John; Jawo Bah, Abdulai; Bai James, Peter; Chang, Jie; Kitchen, Chenai; Jiang, Minghuan; Zhao, Mingyue; Fang, Yu. Patientes satisfaction with free healthcare pharmaceutical services in Sierra Leona: a national cross- sectional study. *International Journal of Clinical Pharmacy*. 2020 October; 43(556-565).
19. Kebede, Hussien; Tsehay, Tessema; Necho, Mogesie; Zenebe, Yosef. Patients Satisfaction Towards outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie town Public Hospitals, South Wollo, North - East Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*. 2022 November; 15(87-97).
20. Abbasi Moghaddam, Mohammad Ali; Zarei, Ehsan; Bagherzadeh, Rafat; Dargahi, Hossein; Farrokhi, Pouria. Evaluation of service quality from patients´ viewpoint. *BMC Health Services Research*. 2019 March; 19(1)(1-7).
21. Lopez de Castro, Noemí Martinez; Álvarez Payero, Miriam; Martín Vila, Alicia; Samartín Ucha, Marisol; Iglesias Neiro, Patricia; Gayoso Rey, Mónica; Feijo Meléndez, Débora; Casanova Martínez, Cristina; Fariña Conde, Miguel; Piñeiro Corrales, Guadalupe. Factors associated with patient satisfaction in an outpatient hospital pharmacy. *European Journal of HOSPITAL PHARMACY*. 2018 June; 25(4).
22. Mero, Lisseth C; Zambrano, María I; Bravo, María A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*. 2021 Enero; 42(2)(117-124).
23. Valderrama Mendoza S. Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Séptima ed. Lima: San Marcos; 2017.
24. Hernandez Sanpieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio , María del Pilar. Metodología de la investigación. Sexta ed. Mexico: McGraw H. Will Education; 2017.

ANEXOS



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN JULIACA-2023”

Estimados pacientes del “**Centro de salud la Revolución Juliaca-2022**” que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio externo y desarrollo, a fin de contribuir, como parte de la gestión y mejora de los servicios de la salud en nuestro país, con avances y satisfacción significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Marque con un aspa (X) en la respuesta que consideré conveniente.

Cuestionarios

Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere en su respuesta. Tomar en cuenta:

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿El personal de farmacia le brinda un trato cordial y amable?			
2	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			
3	¿La personal farmacia ayuda y muestra interés en solventar sus dudas en sus indicaciones médicas?			
4	¿El personal de farmacia tiene accesibilidad para atender al usuario quechua hablante?			
5	¿El personal de farmacia respeta su horario atención?			
6	¿El personal es tolerante y capaz de respetar distintos puntos de vista?			
7	¿El personal de farmacia es empático con su estado de salud?			
8	¿Usted comprendió las recomendaciones del farmacéutico?			
9	¿El personal de farmacia le inspiró confianza durante su atención?			

PREGUNTAS ACERCA DEL SERVICIO				
N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?			
2	¿La atención en el servicio de farmacia fue sin discriminación o diferenciación con respecto al resto?			
3	¿El área de farmacia esta todo ordenado y limpió?			
4	¿La atención en farmacia en caso de emergencia es rápida?			
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención?			
6	¿El servicio de farmacia cuenta con Suplementos nutricionales y antiparasitarios que le indica?			
7	¿Los carteles de señalización hacia el área de farmacia son visibles?			
8	¿Las instalaciones de farmacia son visualmente atractivas?			
9	¿El horario de atención establecido de farmacia es adecuado?			

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿Se siente satisfecho con la competencia profesional del personal de farmacia que lo atendió?			
2	¿Se siente satisfecho con las indicaciones que indican en su receta?			
3	¿Se siente satisfecho con la confianza que le brinda el personal de farmacia?			
ACERCA DEL SERVICIO				
N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿El servicio de farmacia le ha brindado la atención que usted desea?			
2	¿Se siente satisfecho con los medicamentos brindados?			

ANEXO N°02

JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
"FRANKLIN ROOSEVELT"
RESOLUCIÓN N°571-2009-CONAFU

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo, 31 de marzo del 2023

CARTA Nro. 002-2023

Señor:

Dr. Adalid Gordillo Maydana

PRESENTE:

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle 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 "LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN JULIACA-2023", para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: cuestionario
- Matriz de consistencia.
- Operalización 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.

Blanca Nieves Foa Quispe

DNI: 72027970

Yudith Rosmeri Amanqui Vilca

DNI: 70109568

FORMATO: A

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTO**

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto, al trabajo. Agradeciendo marcar con un aspa el casillero que crea conveniente, de acuerdo con su experiencia y criterio, denotando si el instrumento cuenta con los requisitos mínimos para una investigación, al que le mostramos, agradeciendo.

Investigadores:

- Blanca Nieves Roa Quispe
- Yudith Amanqui Vilca

“LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA
REVOLUCIÓN JULIACA-2023

”

CUESTIONARIO

NOTA: Para cada ítem se considera :

Nunca	Algunas veces	Siempre
-------	---------------	---------

CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿El personal de farmacia le brinda un trato cordial y amable?			
2	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			
3	¿El personal farmacia ayuda y muestra interés en solventar sus dudas en sus indicaciones médicas?			
4	¿La atención en el servicio de farmacia fue sin discriminación o diferenciación con respecto al resto?			
5	¿El personal de farmacia tiene accesibilidad para atender al usuario quechua hablante?			
6	¿El personal de farmacia respeta su horario atención?			
7	¿El personal es tolerante y capaz de			

8	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?			
9	¿El personal de farmacia es empático con su estado de salud?			
10	¿Usted comprendió las recomendaciones del farmacéutico?			
11	¿El área de farmacia esta todo ordenado y limpió?			
12	¿La atención en farmacia en caso de emergencia es rápida?			
13	¿El servicio de farmacia cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención?			
14	¿El servicio de farmacia del centro de salud cuenta con Suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica en su atención medica?			
15	Los carteles de señalización hacia el área de farmacia son visibles?			
16	¿Las instalaciones de farmacia son visualmente atractivas?			
17	¿El personal de farmacia le inspiro confianza durante su atención ?			
18	¿El horario de atención establecido de farmacia es adecuado?			

SATISFACCIÓN

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	El servicio de farmacia le ha brindada la atención que usted desea?			
2	Se siente satisfecho con la competencia profesional del personal de farmacia que lo atendió?			
3	Se siente satisfecho con las indicaciones que indican en su receta?			
4	Se siente satisfecho con la confianza que le brindo el personal de farmacia?			
5	Se siente satisfecho con los medicamentos brindados?			

RECOMENDACIONES



PROMEDIO DE VALORACIÓN

BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) ~~Bueno~~ 5) Muy Bueno

Nombres y Apellidos : Adalid Gordillo Maydana
DNI N° : 01858730 Teléfono/Celular: 955722112
Dirección domiciliaria : Urb. Chanu Chanu M-8 Puno
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Nutrición Clínica

  Q.F. ADALID GORDILLO MAYDANA
JEFE AYUDA AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO
HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA
Huancayo
EsSalud

Lugar y fecha: Huancayo 31-03-23

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

1.1. Título de la Investigación : "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN JULIACA-2023"

1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

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 ítems 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

BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) ~~Bueno~~ 5) Muy Bueno

Nombres y Apellidos : Adalid Gordillo Maydana
DNI N° : 01858730 Teléfono/Celular:955722112
Dirección domiciliaria : Urb. Chanu Chanu M-8 Puno
Titulo Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Nutrición Clínica

  
Lugar y fecha: Huancayo 31-03-23

Huancayo, 31 de marzo del 2023

CARTA Nro. 002-2023

Señor:

Dr. Pablo César Coila Miranda

PRESENTE:

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle 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 "LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN JULIACA-2023", para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: cuestionario
- Matriz de consistencia.
- Operalización 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.

Blanca Nieves Rúa Quispe



DNI: 72027970

Yudith Rosmeri Amanqui Vilca



DNI: 70109568

FORMATO: A

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTO**

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto, al trabajo. Agradeciendo marcar con un aspa el casillero que crea conveniente, de acuerdo con su experiencia y criterio, denotando si el instrumento cuenta con los requisitos mínimos para una investigación, al que le mostramos, agradeciendo.

Investigadores:

- Blanca Nieves Roa Quispe
- Yudith Amanqui Vilca

“LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA
REVOLUCIÓN JULIACA-2023

”

CUESTIONARIO

NOTA: Para cada ítem se considera :

Nunca	Algunas veces	Siempre
-------	---------------	---------

CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿El personal de farmacia le brinda un trato cordial y amable?			
2	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			
3	¿El personal farmacia ayuda y muestra interés en solventar sus dudas en sus indicaciones médicas?			
4	¿La atención en el servicio de farmacia fue sin discriminación o diferenciación con respecto al resto?			
5	¿El personal de farmacia tiene accesibilidad para atender al usuario quechua hablante?			
6	¿El personal de farmacia respeta su horario atención?			
7	¿El personal es tolerante y capaz de			

	respetar distintos puntos de vista?			
8	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?			
9	¿El personal de farmacia es empático con su estado de salud?			
10	¿Usted comprendió las recomendaciones del farmacéutico?			
11	¿El área de farmacia esta todo ordenado y limpió?			
12	¿La atención en farmacia en caso de emergencia es rápida?			
13	¿El servicio de farmacia cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención?			
14	¿El servicio de farmacia del centro de salud cuenta con Suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica en su atención medica?			
15	Los carteles de señalización hacia el área de farmacia son visibles?			
16	¿Las instalaciones de farmacia son visualmente atractivas?			
17	¿El personal de farmacia le inspiro confianza durante su atención ?			
18	¿El horario de atención establecido de farmacia es adecuado?			

SATISFACCIÓN

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	El servicio de farmacia le ha brindada la atención que usted desea?			
2	Se siente satisfecho con la competencia profesional del personal de farmacia que lo atendió?			
3	Se siente satisfecho con las indicaciones que indican en su receta?			
4	Se siente satisfecho con la confianza que le brindo el personal de farmacia?			
5	Se siente satisfecho con los medicamentos brindados?			

RECOMENDACIONES

PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1)Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4)~~Bueno~~ 5)Muy bueno

Nombres y Apellidos : Pablo César Coila Miranda
DNI N° : 40689301 Teléfono/Celular: 951074707
Dirección domiciliaria : Jr. Gonzales Prada N° 650 – Juliaca
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Salud Pública



Pablo César Coila Miranda
Químico Farmacéutico
C.Q.F.P. 09442

Lugar y fecha: Huancayo 04-05-23

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

1.1. Título de la Investigación : "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN JULIACA-2023"

1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

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

BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1)Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) ~~Bueno~~ 5)Muy Bueno

Nombres y Apellidos : Pablo César Coila Miranda
DNI N° : 40689301 Teléfono/Celular: 951074707
Dirección domiciliaria :Jr. Gonzales Prada N° 650 – Juliaca
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Salud Pública



Lugar y fecha: Huancayo 04-05-23

Huancayo, 31 de marzo del 2023

CARTA Nro. 002-2023

Señor:

Dr. Carlos Alfredo Cano Pérez

PRESENTE:

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle 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 "LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN JULIACA-2023", para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: cuestionario
- Matriz de consistencia.
- Operalización 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

Blanca Nieves Rúa Quispe



DNI: 72027970

Yudith Rosmeri Amanqui Vilca



DNI: 70109568

FORMATO: A
**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTO**

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario respecto, al trabajo. Agradeciendo marcar con un aspa el casillero que crea conveniente, de acuerdo con su experiencia y criterio, denotando si el instrumento cuenta con los requisitos mínimos para una investigación, al que le mostramos, agradeciendo.

Investigadores:

- Blanca Nieves Roa Quispe
- Yudith Amanqui Vilca

“LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA
REVOLUCIÓN JULIACA-2023
”

CUESTIONARIO

NOTA: Para cada ítem se considera :

Nunca	Algunas veces	Siempre
-------	---------------	---------

CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿El personal de farmacia le brinda un trato cordial y amable?			
2	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			
3	¿El personal farmacia ayuda y muestra interés en solventar sus dudas en sus indicaciones médicas?			
4	¿La atención en el servicio de farmacia fue sin discriminación o diferenciación con respecto al resto?			
5	¿El personal de farmacia tiene accesibilidad para atender al usuario quechua hablante?			
6	¿El personal de farmacia respeta su horario atención?			
7	¿El personal es tolerante y capaz de			

	respetar distintos puntos de vista?			
8	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?			
9	¿El personal de farmacia es empático con su estado de salud?			
10	¿Usted comprendió las recomendaciones del farmacéutico?			
11	¿El área de farmacia esta todo ordenado y limpió?			
12	¿La atención en farmacia en caso de emergencia es rápida?			
13	¿El servicio de farmacia cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención?			
14	¿El servicio de farmacia del centro de salud cuenta con Suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica en su atención medica?			
15	Los carteles de señalización hacia el área de farmacia son visibles?			
16	¿Las instalaciones de farmacia son visualmente atractivas?			
17	¿El personal de farmacia le inspiro confianza durante su atención ?			
18	¿El horario de atención establecido de farmacia es adecuado?			

SATISFACCIÓN

N°	Preguntas	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	El servicio de farmacia le ha brindada la atención que usted desea?			
2	Se siente satisfecho con la competencia profesional del personal de farmacia que lo atendió?			
3	Se siente satisfecho con las indicaciones que indican en su receta?			
4	Se siente satisfecho con la confianza que le brindo el personal de farmacia?			
5	Se siente satisfecho con los medicamentos brindados?			

RECOMENDACIONES

PROMEDIO DE VALORACIÓN

MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Bueno 5) ~~Muy Bueno~~

Nombres y Apellidos : Carlos Alfredo Cano Pérez
DNI N° : 06062363 Teléfono/Celular:
Dirección domiciliaria : Av. Aurelio García y García 1206 Urb. Los Cipreses - Lima
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Recursos vegetales y terapéuticos

Carlos A. Cano P.

Lugar y fecha: Huancayo 09-05-23

FORMATO

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN JULIACA-2023"

1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

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	Esta formulado con lenguaje Apropiado																				X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X		
4. Organización	Existe una organizacion 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 indices e Indicadores																					X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																					X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la Investigación																					X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN

MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Bueno 5) ~~Muy Bueno~~

Nombres y Apellidos : Carlos Alfredo Cano Pérez
DNI N° : 06062363
Dirección domiciliaria : Av. Aurelio García y García 1206 Urb. Los Cipreses -Lima
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Recursos vegetales y terapéuticos

Carlos A. Cano P.

Lugar y fecha: Huancayo 09-05-23

ANEXO N°03

FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

La escala valorativa que determina la confiabilidad del instrumento presenta los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad de valores	
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Regular confiabilidad	0.50 a 0.74
Aceptable confiabilidad	0.75 a 0.89
Elevada confiabilidad	0.90 a 1

Se obtuvo como resultado:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.954	18

Al realizar el procedimiento, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.954, con lo cual se indica una alta consistencia interna de los ítems del instrumento. Se concluye que el instrumento presenta **ACEPTABLE CONFIABILIDAD**.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item 1	44.1099	45.222	0.583	0.953
item 2	44.0192	46.961	0.353	0.956
item 3	44.3077	42.219	0.790	0.950
item 4	44.5797	43.065	0.701	0.951
item 5	44.2198	43.301	0.805	0.950
item 6	44.2115	43.412	0.794	0.950
item 7	44.4945	42.157	0.759	0.950
item 8	44.2527	42.834	0.788	0.950
item 9	44.1978	43.542	0.717	0.951
item 10	44.4341	42.042	0.899	0.948
item 11	44.5275	40.691	0.684	0.954
item 12	44.2005	43.494	0.723	0.951
item 13	44.2555	42.791	0.860	0.949
item 14	44.6648	44.069	0.581	0.953
item 15	44.5082	41.859	0.724	0.951
item 16	44.3214	42.031	0.774	0.950
item 17	44.5082	41.859	0.724	0.951
item 18	44.5797	43.098	0.748	0.951

Fiabilidad del instrumento 2 (Nivel de satisfacción)

Se empleó el análisis del instrumento que presenta 5 ítems.

Se obtuvo como resultado:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.917	5

Al realizar el procedimiento, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.917, con lo cual se indica una alta consistencia interna de los ítems del instrumento. Se concluye que el instrumento presenta **ACEPTABLE CONFIABILIDAD**.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item 1	10.7170	3.157	0.767	0.781	0.905
item 2	10.7692	2.823	0.861	0.847	0.883
item 3	10.8077	2.630	0.877	0.948	0.879
item 4	10.7857	2.747	0.900	0.943	0.875
item 5	10.9863	3.049	0.580	0.337	0.943

ANEXO N° 04

FOTOS DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LA DISPENSACION EN FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD DE TARACO I-4 PUNO-2023

AUTOR: Bach. Roa Quispe Blanca Nieves -Bach. Amanqui Vilca Yudith Rosmeri

Problema	Objetivo	VARIABLES	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿¿Cuál es el grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el Centro de Salud de la Revolución en el año 2023?</p>	<p>Objetivos general</p> <p>determinar el grado de correlación entre la satisfacción y la calidad de atención en el centro de salud la Revolución, Juliaca-2023.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Calidad de atención en el centro de salud</p>	<p>Tipo y Nivel de investigación</p> <p>La línea de investigación es de tipo basico de un nivel correlacional, no hubo manipulacion de variables buscando la correlacion de la satisfaction y la calidad atencion en el servivo de farmacia Diseño de la investigación</p> <p>La investigación es de diseño no experimental. Transversal, puesto aque la relacion solo se midio poer unica vez.</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población</p> <p>Nuestra población de studio esta conformada por 10037 que acuden al servicio de farmacio de la revolucion</p> <p>Muestra</p> <p>Seran un total de 132 muestras por ende se</p>
<p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es es el grado de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud la Revolución de Juliaca?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en el centro de salud la revolución de Juliaca?</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>Determinar el grado de satisfacción del usuario en el centro de salud la Revolución, Juliaca-2023</p> <p>Determinar el nivel de calidad de atención en el centro de salud la Revolución, Juliaca-2023.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	

			<p>tomaran la misma cantidad de encuestas al usuario que acude a la farmacia del centro de salud la revolución</p> <p>Se tomo como criterio de inclusión a usuarios que tiene idioma mater el quechua, mayores de 18 años de edad y usuarios dispuestos a participar</p> <p>Técnicas, instrumentos y confiabilidad de investigación</p> <p>Técnica:</p> <p>La técnica a usar sera basica en cual se aplicara lcomo intrumento la encuesta en las cuales se perciben preguntas donde el usuario respondera los mismos.</p>
--	--	--	---

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LA DISPENSACION EN FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD DE TARACO I-4 PUNO-2023

AUTOR: Roa Quispe Blanca Nieves - Amanqui Vilca Yudith Rosmeri

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	2.1 Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - atención sin diferencia con el resto. - la atención en orden de llegada - El establecimiento de salud cuenta con un plan para recepcionar y solucionar las reclamaciones de los usuarios al servicio de salud. -El área farmacéutica cuenta con medicamentos prescrito por médico. 	<p>Malo (30-70)</p> <p>bueno (71-110)</p>
	2.2 Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - La atención en caja y el servicio farmacia sea eficaz. - Los servicios prestados por el área a farmacia sea eficaz. -El personal de salud tiene respeto y confidencia al diagnóstico. 	
	2.3 Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - se brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas respecto a medicamentos. 	

		- el farmacéutico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	Muy bueno (111 – 150)
	2.4 Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de salud tendrá el trato amable, paciente y respetuoso. - El personal de caja y farmacia tendrá un buen trato con amabilidad, respeto y paciencia - Usted comprenda la información prestada por el personal del establecimiento sobre su salud o de la atención. 	
	2.5 Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Las señalizaciones de orientación sean visibles en el centro de salud. - El consultorio y la sala de espera se encuentren tranquilos y cómodos. - El establecimiento de salud cuenta con servicios básicos en óptimas condiciones para los pacientes. 	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1.1 Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con el servicio ofrecido por parte de cada servicio. - Seguridad - Exactitud de diagnóstico - Ambiente fiable 	<p>Muy Eficiente (73-100)</p> <p>Eficiente (47-72)</p>
	1.2 Validez	<ul style="list-style-type: none"> - Atención optima - Rapidez - Conformidad 	<p>Deficiente (20-46)</p>
	1.3 Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso del usuario - Respeto - Limitaciones - Motivación 	

