

NOMBRE DEL TRABAJO

1 TES - LARICO Y QUISPE.docx

RECUENTO DE PALABRAS

12072 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

63 Pages

FECHA DE ENTREGA

Aug 3, 2023 8:54 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

67379 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.1MB

FECHA DEL INFORME

Aug 3, 2023 8:55 AM GMT-5**● 1% de similitud general**

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

- 1% 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)



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

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO
SANTA ADRIANA – JULIACA, 2023**

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

AUTORES:

Bach. Larico Yana, Lourdes Lucinda

Bach. Quispe Poma, Claudia Yulissa

ASESOR:

Mg. Q.F. Jesus Carbajal, Orlando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias Farmacéuticas – Atención Farmacéutica

Huancayo – Perú

2023

DEDICATORIA

A mis amados padres y hermanos les dedico mi más profundo agradecimiento por estar siempre presentes en cada una de las etapas de mi vida, apoyándome en todo momento y dándome la fuerza necesaria para seguir adelante. Este logro no hubiera sido posible sin su constante motivación.

Extender mi agradecimiento a mis compañeros de educación, que han sido una fuente inagotable de inspiración, apoyo y por compartir conmigo sus conocimientos y experiencias.

Este logro es para todos aquellos que me han ayudado a llegar hasta aquí, y espero que sirva como una fuente de inspiración y motivación para aquellos que luchan por sus sueños.

Lourdes Lucinda

DEDICATORIA

A mi madre por ser mi principal fuente de motivación y por nunca dudar en mí. Gracias por ser mi roca constante y por apoyarme en todo momento. Este logro es fruto de su amor y dedicación.

A mis amigos cercanos, quienes siempre estuvieron ahí para apoyarme en cada paso de este camino. Gracias por sus palabras de aliento, por sus consejos, por sus abrazos y por sus risas. Gracias por creer en mí y por motivarme a seguir adelante cuando pensé que no podría más.

Este logro no habría sido posible sin su amistad y su incondicional apoyo. Gracias por ser parte de mi vida y por hacerla más feliz y significativa. Esta tesis es un reflejo de la importancia que tienen en mi vida y de todo lo que he aprendido gracias a ustedes.

Que nuestra amistad siga creciendo y fortaleciéndose con cada nueva aventura que la vida nos depare.

Claudia Yulissa

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a nuestro asesor de investigación, Mg. Q.F. Jesus Carbajal Orlando, quien nos guió en todo momento con paciencia, dedicación y gran habilidad pedagógica en la enseñanza de la metodología de investigación. Su experiencia y conocimientos fueron de gran ayuda en la elaboración de este trabajo, y estamos seguras de que su influencia en nuestra formación académica será para toda la vida.

También queremos agradecer a nuestros compañeros y amigos por su apoyo incondicional durante este camino, por las horas de estudio en equipo, las discusiones enriquecedoras y el compañerismo que nos caracterizó a lo largo de estos años. Sus aportes fueron esenciales para el éxito de este proyecto.

Gracias nuevamente a todos los que contribuyeron a este logro y esperamos poder retribuirles con creces todo lo que nos han brindado.

Lourdes y Claudia

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

La presente declaración de autenticidad es emitida por nosotras, Larico Yana Lourdes Lucinda, identificada con DNI N° 75329746, y Quispe Poma Claudia Yulissa, identificada con DNI N° 70079991, quienes ostentamos el Grado Académico de Bachiller en Farmacia y Bioquímica, y somos autoras de la tesis titulada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA – JULIACA, 2023.**”, en cumplimiento de las normativas correspondientes al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Por lo tanto, manifestamos de manera solemne que toda la información contenida en la tesis es auténtica, fidedigna y veraz, y asumimos la responsabilidad correspondiente frente a cualquier indicio de falsedad u omisión intencional en el contenido presentado, acatando lo establecido en las normas académicas de la universidad antes mencionada.



.....
Larico Yana
Lourdes Lucinda
DNI N° 75329746



.....
Quispe Poma
Claudia Yulissa
DNI N° 70079991

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
ÍNDICE.....	VI
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VIII
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. METODOLOGÍA.....	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. Percepción de la disponibilidad de medicamentos por parte de los usuarios	18
Tabla 2. Percepción del tiempo de espera en el servicio de farmacia	19
Tabla 3. Percepción de la velocidad de atención en el servicio de farmacia	20
Tabla 4. Percepción de las explicaciones sobre cómo usar su medicamento	21
Tabla 5. Indicaciones sobre la forma adecuada de conservar sus medicamentos	22
Tabla 6. Información sobre los efectos secundarios frecuentes de los medicamentos	23
Tabla 7. Percepción de la calidad de atención recibida por parte del Personal Farmacéutico	24

Índice de figuras

Figura1. Percepción de la disponibilidad de medicamentos por parte de los usuarios	18
Figura2. Percepción del tiempo de espera en el servicio de farmacia.....	19
Figura3. Percepción de la velocidad de atención en el servicio de farmacia	20
Figura 4.Percepción de las explicaciones sobre cómo usar su medicamento	21
Figura5. Indicaciones sobre la forma adecuada de conservar sus medicamentos	22
Figura6. Información sobre los efectos secundarios frecuentes de los medicamentos	23
Figura7.Percepción de la calidad de atención recibida por parte del Personal Farmacéutico	24

RESUMEN

La investigación tuvo por **OBJETIVO** evaluar el nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes que utilizan el servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, 2023. **METODOLOGÍA** Se realizó un estudio de carácter observacional, prospectivo, transversal cuantitativo de tipo no experimental, con un enfoque descriptivo. La **POBLACIÓN** fue de 200 y la muestra la constituyo por 132 pacientes que se encontraron adscritos al Centro de Salud Santa Adriana y que acudieron al mismo establecimiento de salud durante el periodo de investigación comprendido entre los meses de Junio – Julio, la técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento fue un cuestionario estructurado que incluyó preguntas cerradas donde se recopiló la información sobre la satisfacción y la calidad de atención de los pacientes del servicio de farmacia. Los **RESULTADOS** obtenidos revelaron los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana están mayormente satisfechos con la disponibilidad de medicamentos y la velocidad de atención del personal farmacéutico, lo que representa el 61,36 % y 73,48% respectivamente. Sin embargo, existe preocupación en cuanto a la información proporcionada sobre el uso y conservación de medicamentos, ya que solo el 61,36 % y el 62,12 % indicaron haber recibido explicaciones adecuadas en esos aspectos. Además, hay una baja percepción de la información recibida sobre efectos secundarios de los medicamentos, con solo un 0,76 % indicando haber recibido explicaciones. **CONCLUSIONES** A pesar de esto, la mayoría de los encuestados (76,5 %) calificaron como "alto" el nivel de calidad de atención del personal farmacéutico.

Palabras clave: satisfacción, percepción, calidad de atención, farmacia.

ABSTRACT

The research **OBJECTIVE** was to evaluate the level of satisfaction and perception of quality of care on patients who are given service at the pharmacy Santa Adriana in Juliaca, 2023. Regarding **METHODOLOGY**, an observational, prospective, quantitative cross-sectional study with a non-experimental type was carried out; plus, it has a descriptive approach. The **POPULATION** was 200 patients and the sample was made of 132 of them. They were assigned to the Santa Adriana Health Center and attended the same health establishment during the research period between the months of June – July. The technique that was used was the interview and the instrument was a structured questionnaire with closed questions, through which, information on the satisfaction and quality of care of patients in the pharmacy service was collected. The **RESULTS** revealed that the users of the pharmacy service at Santa Adriana health center are mostly satisfied with the availability of medication and with the fact that the pharmaceutical staff provides care fast, which represents 61.36% and 73.48% respectively. However, there is concern regarding the information provided on the use and conservation of medications, since only 61.36% and 62.12% indicated having received adequate explanations regarding this matter. Furthermore, there is a low perception related to the provided information about side effects of medications, with only 0.76% indicating that they have received such explanations. **CONCLUSIONS**, despite this, most of the interviewees (76.5%) rated the level of quality of care of the pharmaceutical staff as "high."

Keywords: satisfaction, perception, quality of care, pharmacy.



Mgtr. Jorge Reátegui Carrasco
Master in Higher Education
Celta certified teacher

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es uno de los objetivos principales de cualquier servicio de salud (1). En el ámbito de la farmacia, esto es particularmente importante, ya que los pacientes suelen acudir a los farmacéuticos para obtener consejos y tratamientos para una amplia variedad de enfermedades y dolencias que acontecen de manera diaria. Por ello es fundamental que la calidad de la atención que reciben los pacientes sea alta y que sus necesidades sean atendidas de manera efectiva y eficiente (2). Además, la calidad de la atención puede afectar la adherencia del paciente al tratamiento y, en última instancia, el éxito del mismo (3). La gran relevancia que posee la satisfacción del paciente por parte del servicio recibido, suele guardar relación, con la posibilidad de lograr alcanzar objetivos terapéuticos sin mucho esfuerzo, debido al aseguramiento y comprensión de la información terapéutica por parte del usuario (4).

En este contexto, es crucial evaluar la calidad de atención que reciben los pacientes en los servicios de farmacia. Esto implica una evaluación exhaustiva de diferentes aspectos, como la accesibilidad, la eficacia del tratamiento, la seguridad de los medicamentos y la satisfacción del paciente (5). Además, es importante tener en cuenta los factores sociales, demográficos y culturales que pueden influir en la calidad de la atención (3) (6).

La evaluación de la calidad de atención en los servicios de farmacia, puede contribuir a la mejora continua del servicio y a la satisfacción del paciente (7). Por lo tanto, es esencial que los farmacéuticos se comprometan, a garantizar la calidad de la atención que brindan y a mantener un enfoque centrado en el paciente en todo momento. A través de una evaluación continua de la calidad de atención y de la implementación de mejoras en el servicio, se puede lograr una atención de calidad y una mayor satisfacción del paciente en el servicio de farmacia (8).

De acuerdo a lo descrito con anterioridad el problema general se enfoca en saber ¿Cuál es el nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023?, para solucionar dicha cuestión abordamos la segmentación del mismo, en problemas específicos las cuales son: (a)¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la accesibilidad y disponibilidad de los medicamentos en el servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023?, (b)¿Cómo evalúan los pacientes la calidad de la atención recibida por parte del personal del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023?, (c)¿Qué tan satisfechos están los pacientes con el tiempo de espera y la rapidez del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023? y (d)¿Cuál es la

percepción de los pacientes sobre la información y orientación proporcionada por el personal del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023?

La justificación para realizar esta investigación, se basa en la importancia que tiene el servicio de farmacia, como punto, en la atención primaria de salud. La calidad de la atención y la satisfacción del paciente son indicadores clave de la efectividad del sistema de salud, y el servicio de farmacia no es la excepción. Por lo tanto, la presente investigación tiene una relevancia social y económica importante, ya que busca identificar los factores que afectan la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del servicio de farmacia, lo cual puede contribuir a mejorar la calidad de atención y la satisfacción del paciente en este ámbito y además de esta manera poder reducir los costos de tratamientos a los usuarios debido a posibles incumplimientos terapéuticos. Es así que se requiere una evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia, con el fin de mejorar los servicios de atención primaria y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

El objetivo general del estudio, es evaluar el nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes que utilizan el servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, 2023, además de establecer los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar los aspectos que perciben los pacientes sobre la accesibilidad y disponibilidad de los medicamentos en el servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, 2023; (b) Describir la percepción de la calidad de la atención recibida por parte del personal del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, 2023; (c) Indicar el nivel de satisfacción por parte de los pacientes con relación al tiempo de espera y la rapidez del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, 2023 y (d) Mencionar la percepción de los pacientes sobre la información y orientación proporcionada por el personal del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, 2023

Antecedentes nacionales

Inicialmente se hace una referencia del estudio de Córdova A., Vitalina & Orihuela C., Giancarlo R. quienes en el 2021 realizaron un estudio en las instalaciones de Boticas Mifarma SAC, ubicada en el distrito San Juan de Miraflores, durante mayo y junio con el objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes para ello se utilizó un método descriptivo, no experimental y observacional con un diseño transversal, en el que se aplicó un cuestionario SERVQUAL a una muestra de 200 pacientes, los resultados indicaron que el 75,6% de los pacientes están satisfechos con las

cinco dimensiones analizadas, siendo la dimensión de tangibilidad la de menor porcentaje de satisfacción (70,8%). En general, la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con el horario de atención, el tiempo de atención, el trato recibido por el personal y la capacidad de respuesta. La dimensión de orientación al usuario presentó el mayor nivel de satisfacción con un 81,0%, lo que indica que los pacientes tienen una buena percepción de la actitud del químico farmacéutico hacia ellos. En conclusión, la mayoría de los pacientes evaluados en esta investigación están satisfechos con el servicio de farmacia ofrecido por la Boticas Mifarma SAC en San Juan de Miraflores (9).

De manera consecutiva se presenta la investigación de Mendiola E., Yuri W. en el año 2019 investigó la calidad de atención y la relación con la satisfacción que percibían los pacientes que acudían al establecimiento, así que su objetivo fue determinar el nivel de calidad en la atención primaria de salud y el grado de satisfacción percibido por los usuarios y establecer la existencia de relación entre ambas variables; además se reitera que la población fueron los pacientes atendidos dentro del centro de salud, con una muestra intencional representativa por conveniencia de 200 pacientes, para alcanzar el objetivo utilizaron la entrevista y aplicación del cuestionario, tras su aplicación la tabulación de resultados indicaron que de los 200 pacientes encuestados, la mayoría se encontró insatisfecha con la atención primaria de salud y que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención primaria y ¹ el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca y se concluye que la calidad de atención primaria de salud en este centro de salud no es buena además que requieren mejoras para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes (10).

Así mismo, Zapata S., Jaime A. (2018) tuvo el propósito de examinar ² la calidad y satisfacción de la atención a los usuarios que visitaron la Farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado en Piura donde se utilizó un método descriptivo y no experimental de corte transversal y se aplicó la "Encuesta SERVQUAL modificada (MINSA - Perú 2011)" como instrumento de medición, con una muestra de 1828 adultos y se obtuvieron resultados en diferentes aspectos relacionados con la calidad de atención, en general, se encontró que los usuarios presentan un alto nivel de insatisfacción con la duración de la atención y la falta de práctica en valores como el respeto y la amabilidad. Además, se observó una escasa orientación hacia los pacientes sobre los tratamientos prescritos, en conclusión, tras la evaluación crítica de la calidad de atención en el servicio de salud específico, sugiere la necesidad de mejorar ciertos aspectos para aumentar la satisfacción de los usuarios (11).

Antecedentes internacionales

Según, López E., Ana & Rodríguez M., Mariam quienes realizaron un estudio en el Salvador durante el año 2020, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de pacientes con enfermedades crónicas con respecto a la Atención Farmacéutica realizada por el servicio de Farmacia Especializada de San Salvador, la muestra estuvo conformada por 365 pacientes, se le aplicó un cuestionario con medida de escala de Likert de 5 niveles y una adaptación del instrumento SERVPERF. Los resultados obtenidos en indicaron que un 82% de pacientes que reciben seguimiento farmacoterapéutico y un 84% de pacientes que reciben la dispensación de sus medicamentos y se le añade educación sanitaria en relación al uso y conservación de sus medicamentos se encuentran satisfechos con el servicio, por esta razón se concluyó que más del 80% de los encuestados demostraron tener un nivel de satisfacción alto en relación al servicio brindado por los farmacéuticos al momento de la ejecución del estudio (12)

Choque E. en el 2019 realizó un estudio en las farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre, donde su intención fue determinar el nivel de satisfacción percibida por parte de los usuarios internos y externos de las farmacias comunitarias, la metodología empleada fue un estudio cuantitativo, correlacional y transversal realizado en 53 farmacias, las mismas que se hallaban ubicadas en los diferentes distritos pertenecientes a la ciudad de Sucre, se aplicó la técnica de la entrevista a 20 usuarios internos y 108 usuarios externos con mayoría de edad, posterior a la aplicación de un cuestionario se dio como resultado que la mayoría de los usuarios externos fueron del género femenino (61,11%), las mismas que indicaron que el servicio de farmacia poseía buena la localización y existía una facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), existe una aceptación media por los horario de atención (59,26%), en cuanto al trato y amabilidad ofrecido por el profesional farmacéutico se indica que la satisfacción es cercana a la media (56,48%), además calificaron como regular el ambiente de espera (43,52%), se indica también que el 41,51% de los usuarios internos tienen una percepción positiva de la sala de espera, mientras que el 49,06% considera que la información brindada al cliente externo es buena, la conclusión fue que los usuarios de la farmacia externa muestran satisfacción con la atención recibida al igual que los usuarios internos (13).

Park, H., Lee, S., & Kim, S. (2019) en Corea del Sur buscaron evaluar la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia en diversos Hospitales de la Región para ello utilizaron una encuesta con cuestionario validado aplicado a 313 pacientes hospitalizados. El cuestionario de satisfacción del paciente con el servicio de farmacia mostró que la

mayoría de los pacientes reportaron niveles altos de satisfacción con el servicio de farmacia, sin embargo, también se identificaron áreas de mejora en la comunicación y la información proporcionada a los pacientes y se llegó a la conclusión que los servicios de Farmacia de los Hospitales de Corea Del Sur son aceptados positivamente en relación a la satisfacción apreciada por los usuarios (14).

Asante, F. A., Dwomoh, D., & Kwarteng, A. (2018) investigaron en Ghana el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia en los hospitales con ubicación Ashanti aplicaron un cuestionario tras usar la técnica de la encuesta sobre 203 pacientes hospitalizados. El cuestionario midió la satisfacción del paciente hospitalizado con el servicio ofrecido por el personal de farmacia. Los resultados evidenciaron que los pacientes indicaron una satisfacción general alta con una prevalencia del 85% y un 15% lo clasifican como un servicio con algunas deficiencias por lo mismo recibió una clasificación de satisfacción media, en conclusión, la atención de los servicios de farmacia recibe una calificación de satisfacción alta (15).

En el marco teórico consideramos definir a la satisfacción en servicios de salud como la evaluación subjetiva que realiza el paciente respecto a los servicios y atención recibida por parte del personal de salud, y en especial, respecto al grado de cumplimiento de sus expectativas y necesidades (16). Esta evaluación abarca diferentes dimensiones, como la calidad de la atención médica, la comunicación con el personal de salud, el acceso a los servicios, la infraestructura, el trato recibido, entre otros aspectos (16) (17). La satisfacción en servicios de salud es un indicador importante de la calidad de la atención, y puede influir en la elección de los pacientes respecto a la utilización de servicios de salud en el futuro. Con respecto a la percepción de la satisfacción por parte del servicio de farmacia se refiere a la valoración subjetiva que los pacientes hacen sobre la calidad de atención recibida en la farmacia (16). Esta percepción puede estar influenciada por diversos factores, como la accesibilidad, la amabilidad y cortesía del personal, la rapidez y eficiencia en la dispensación de medicamentos, la disponibilidad de los medicamentos y la información proporcionada sobre su uso y posibles efectos secundarios, entre otros aspectos (18). Por otro lado, el acceso a medicamentos es un tema importante en la atención médica y de salud pública. La disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad de los medicamentos son factores críticos que afectan la salud y el bienestar de las personas (WHO, 2018) (19). El acceso a medicamentos es un derecho humano fundamental reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) (20), que establece que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que incluya la

atención médica necesaria. El acceso a medicamentos es también un componente importante de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, especialmente en el Objetivo 3: Salud y Bienestar (UN, 2019) (21). Sin embargo, el acceso a medicamentos puede estar limitado por diversos factores, como la disponibilidad, el costo, la accesibilidad geográfica, la calidad, la información y la capacidad de pago (WHO, 2018) (19). Los pacientes pueden enfrentar barreras en la obtención de medicamentos recetados, como largas esperas en las farmacias, restricciones de cobertura de seguros, altos precios, falta de información sobre medicamentos, entre otros; por ello se reconoce a la farmacia como el principal punto de acceso a medicamentos para los pacientes (17). La calidad de los servicios de farmacia y la accesibilidad de los medicamentos son esenciales para garantizar el acceso de los pacientes a los medicamentos que necesitan. La calidad de los servicios de farmacia puede medirse a través de la satisfacción de los pacientes con la atención farmacéutica y la percepción de la calidad de la atención farmacéutica recibida. De la misma manera el tema de la percepción del ambiente y la comodidad en los servicios farmacéuticos son factores importantes que influyen en la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes. Diversos estudios han demostrado la importancia de estos factores en la experiencia del paciente al recibir atención en el servicio de farmacia. La comodidad y el ambiente físico de la farmacia pueden influir en la percepción de la calidad de la atención por parte del paciente. La iluminación, la ventilación, la temperatura y el ruido son factores importantes que pueden afectar la experiencia del paciente. En un estudio de se encontró que la comodidad en la sala de espera y la privacidad en el mostrador de atención estaban fuertemente asociadas con la satisfacción del paciente en la farmacia comunitaria (22). Además, la limpieza y la presentación de los productos también influyen en la percepción del paciente sobre la calidad de la atención (23). Por otro lado, la percepción del ambiente y la comodidad también pueden estar influenciadas por la interacción entre el paciente y el farmacéutico. La comunicación efectiva, la empatía y la confianza del paciente en el farmacéutico son factores importantes que influyen en la percepción del paciente sobre la calidad de la atención (24). En un estudio de Alba (2012), se encontró que la calidad de la comunicación entre el farmacéutico y el paciente estaba significativamente asociada con la satisfacción del paciente. Además, se ha demostrado que la percepción del ambiente y la comodidad pueden influir en la adherencia del paciente al tratamiento y en la mejora de los resultados de salud (25). En un estudio de Susana. (2006), encontró que los pacientes que percibieron un ambiente cómodo y agradable en la farmacia tuvieron una mayor adherencia al tratamiento y mejores

resultados de salud (26).

Otro punto de relevancia se basa en la educación y la información brindada por el personal farmacéutico, puesto que son aspectos importantes en la atención sanitaria que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los pacientes. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que la educación sanitaria es un elemento clave en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el tratamiento de las mismas (19). Además, la OMS destaca la importancia de que el personal de salud, incluyendo al personal farmacéutico, cuente con las habilidades y los conocimientos necesario para proporcionar información clara y precisa a los pacientes y sus familias. Por ello la información y educación brindada por el personal farmacéutico pueden influir en la adherencia del paciente al tratamiento y en la prevención de errores en la toma de medicamentos. De acuerdo a el marco referencial descrito los estudios han demostrado que los pacientes que reciben información adecuada sobre su tratamiento tienen una mayor adherencia a la medicación, lo que se traduce en una mejoría en su salud y calidad de vida. Por otro lado, la falta de información puede llevar a errores en la toma de medicamentos, lo que puede tener consecuencias graves para la salud del paciente (27). De esta manera se establece la relación entre el paciente y el personal farmacéutico, aseverando que es un factor importante para el éxito del tratamiento. La educación y la información proporcionada pueden mejorar esta relación. La comunicación efectiva es un componente clave de la atención sanitaria, y la información y educación adecuadas pueden contribuir a establecer una comunicación abierta y efectiva entre el personal farmacéutico y el paciente (28).

De la misma manera citamos el hecho que la atención del personal farmacéutico dentro de las farmacias es un tema de gran importancia en la calidad de atención al paciente puesto que la atención al paciente es un componente fundamental en la calidad de los servicios de atención médica, y dentro de ella, la atención farmacéutica juega un papel clave. La atención farmacéutica consiste en la atención individualizada y personalizada al paciente, con el objetivo de optimizar la farmacoterapia y mejorar la calidad de vida del paciente de acuerdo a Sevilla (2020) (29). El personal farmacéutico tiene un papel crucial en la atención farmacéutica, ya que son los encargados de proporcionar información, asesoramiento y educación sobre los medicamentos, así como de asegurar el correcto uso de los mismos por parte de los pacientes como señala Ospina Et al. (2021) (30) . Se vuelve a remarcar que la comunicación efectiva entre el personal farmacéutico y el paciente es esencial para garantizar una atención de calidad. La comunicación debe ser clara, precisa y adaptada al nivel de comprensión del paciente. Además, es importante

que el personal farmacéutico tenga habilidades para la resolución de problemas y la toma de decisiones, y que esté actualizado en cuanto a los últimos avances en farmacoterapia como menciona De la Plaza (2022) (31).

La falta de atención adecuada por parte del personal farmacéutico puede tener consecuencias negativas para la salud del paciente, como la falta de adherencia al tratamiento, errores en la toma de medicamentos y efectos secundarios no deseados. Por lo tanto, es importante que el personal farmacéutico tenga una formación adecuada y una actitud proactiva hacia la atención al paciente en mención a las ideas de Sanabria (2022) (32).

La amabilidad y la cortesía son componentes esenciales de la atención al paciente y la calidad de servicio en la farmacia. El trato que recibe un paciente en la farmacia puede influir significativamente en su experiencia de atención médica y en su grado de satisfacción. La amabilidad y la cortesía se refieren a la capacidad del personal farmacéutico para comunicarse de manera efectiva con los pacientes, demostrar empatía y comprensión hacia sus necesidades, y proporcionar una atención personalizada (18). La amabilidad y la cortesía son aspectos importantes de la atención centrada en el paciente. Los profesionales farmacéuticos deben ser conscientes de que la atención al paciente no se trata solo de dispensar medicamentos, sino de brindar atención y asesoramiento de calidad que satisfaga las necesidades del paciente. Los pacientes esperan que los profesionales farmacéuticos les brinden una atención amable, profesional y personalizada. La amabilidad y la cortesía son fundamentales para la construcción de relaciones de confianza entre el personal farmacéutico y los pacientes (18). Los pacientes necesitan sentir que pueden confiar en los profesionales farmacéuticos para recibir asesoramiento y orientación sobre su tratamiento. Además, la amabilidad y la cortesía pueden ayudar a reducir la ansiedad y el estrés del paciente durante su visita a la farmacia (18) (33).

La investigación también ha demostrado que la amabilidad y la cortesía tienen un impacto directo en el grado de satisfacción del paciente con el servicio farmacéutico y otros servicios de salud (34). Los pacientes que perciben que han recibido una atención amable y cortés son más propensos a estar satisfechos con su experiencia de atención médica en la farmacia. Por lo tanto, es importante que los profesionales farmacéuticos se esfuercen por ser amables y corteses en su atención al paciente.

Entre tanto el papel del profesional farmacéutico en la atención al paciente no solo se limita a la dispensación de medicamentos, sino también a proporcionar información clara

y concisa sobre el uso adecuado de los medicamentos. La falta de comprensión sobre las instrucciones de uso puede resultar en una mala adherencia a la terapia y una mayor probabilidad de efectos secundarios y complicaciones. Por lo tanto, la claridad y la calidad de la información proporcionada por el farmacéutico son esenciales para garantizar la seguridad y la efectividad del tratamiento farmacológico. En un estudio realizado por Blandon C., María F., (2022) en Colombia, se encontró que la calidad de la información brindada por los farmacéuticos tenía un impacto significativo en la satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia (35). Además, otro estudio realizado por Khadari (2021) en Malasia encontró que la satisfacción de los pacientes con la información brindada por el farmacéutico se relacionaba positivamente con la adherencia al tratamiento (36). La comunicación efectiva también puede mejorar la relación entre el farmacéutico y el paciente, lo que puede aumentar la confianza del paciente en el profesional y mejorar la percepción de la calidad del servicio de farmacia. En resumen, la claridad y calidad de la información proporcionada por el profesional farmacéutico es esencial para mejorar la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia y mejorar la adherencia y seguridad del tratamiento farmacológico.

Por último, la capacidad de absolución de dudas es una habilidad fundamental que todo profesional farmacéutico debe poseer para brindar una atención de calidad a los pacientes. La absolución de dudas se refiere a la capacidad de los profesionales para responder preguntas de las pacientes relacionadas con su tratamiento, medicamentos, posibles efectos secundarios, interacciones medicamentosas, entre otros aspectos. Los pacientes necesitan entender claramente su tratamiento y tener una comprensión completa de los medicamentos que están tomando. Los pacientes pueden sentirse más satisfechos con el servicio de farmacia si se sienten seguros de que sus preguntas e inquietudes serán atendidas y resueltas adecuadamente por el profesional farmacéutico. En este sentido, varios estudios han demostrado la importancia de la capacidad de la absolución de dudas por parte del personal farmacéutico. En un estudio realizado por el Instituto Nacional de Salud Pública de México en 2019, se encontró que la capacidad del farmacéutico para resolver las dudas de los pacientes se correlacionó positivamente con la satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia (37). Además, un estudio realizado en España en 2019 encontró que los pacientes que recibieron explicaciones claras sobre su tratamiento y tenían la oportunidad de hacer preguntas estaban más satisfechos con el servicio de farmacia que aquellos que no lo hacían (38). Por lo tanto, la capacidad de los profesionales farmacéuticos para responder de manera efectiva y clara a las preguntas y

dudas de los pacientes es esencial para lograr una atención satisfactoria y de calidad en el servicio de farmacia (39). Los pacientes que se sienten bien informados y comprenden completamente su tratamiento tienen más probabilidades de seguir sus medicamentos y obtener resultados positivos en su salud (40).

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se caracteriza por ser de tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo respectivamente.

Observacional y Prospectivo: debido a que se observó y registró las características de la población de estudio sin manipular las variables independientes que se llevaron a cabo durante el periodo en el cual se hace efectivo la recolección de datos relacionados a los sucesos a investigar.

Transversal: porque se tomó los datos de interés en un único momento en el tiempo, se analizó y describió a un solo grupo de interés durante el desarrollo evaluativo del estudio, obteniendo la información de manera directa para su posterior tabulación.

Descriptivo: porque buscamos analizar y describir a un solo grupo de interés de investigación que forman parte evaluativa del estudio.

Investigación cuantitativa: consiste medir la satisfacción y la percepción de la calidad en referencia a la atención recibida por parte del servicio de farmacia, basado en la recopilación y análisis de datos cuantificables para responder las preguntas de investigación. Además, se confió en la medición y conteo realizado, con soporte en el uso de estadísticas para determinar con precisión los patrones de comportamiento en una población.

Diseño de investigación: se empleó la no experimental, lo que permitió un estudio en el que no se manipularon las variables independientes ni se controlaron las condiciones experimentales, sino que se observó y midió el comportamiento y las características de los sujetos en su entorno natural. Esto se utilizó para describir o explorar fenómenos y evaluar la relación entre variables sin tratar de demostrar una relación causal.

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores
Independiente Nivel de Satisfacción	La satisfacción del paciente se define como la medida en que las expectativas del paciente son cumplidas por el servicio de farmacia.	Se medirá a través de una encuesta que incluirá preguntas sobre las expectativas del paciente y su grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en el servicio de farmacia del centro de salud Santa Adriana.	Acceso a los medicamentos.	- Disponibilidad de medicamentos. - Tiempo de espera. - Velocidad de atención o entrega.	<input type="radio"/> Muy insatisfecho <input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Ni satisfecho ni insatisfecho <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Muy satisfecho
			Ambiente y comodidad	- Limpieza. - Temperatura.	<input type="radio"/> Muy insatisfecho <input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Ni satisfecho ni insatisfecho <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Muy satisfecho
			Información y Educación	- Recomendación de uso. - Recomendación de conservación de medicamentos. - Recomendación sobre efectos secundarios.	<input type="radio"/> Definitivamente no <input type="radio"/> Probablemente no <input type="radio"/> No lo sé <input type="radio"/> Probablemente sí <input type="radio"/> Definitivamente sí
Dependiente Percepción de la calidad de atención.	La percepción de la calidad de atención se refiere a la opinión subjetiva del paciente acerca de la calidad del servicio de farmacia en términos de eficiencia, accesibilidad, amabilidad, empatía y confianza.	Se medirá a través de una encuesta que incluirá preguntas sobre la eficiencia, accesibilidad, amabilidad, empatía y confianza percibidas por el paciente en el servicio de farmacia del centro de salud Santa Adriana.	Atención del personal farmacéutico	- Amabilidad - Claridad de explicación - Capacidad de absolución de dudas.	<input type="radio"/> Totalmente endesacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni endesacuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> Totalmente endesacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni endesacuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> Totalmente endesacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni endesacuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo conformada por 200 pacientes que se encuentran adscritos al Centro de Salud Santa Adriana y que acudieron al mismo establecimiento de salud durante el periodo de investigación comprendido entre los meses de Junio – Julio 2023 para la obtención de datos.

Muestra: Para calcular el tamaño de muestra necesario para una población de 200 personas, es necesario determinar primero el nivel de confianza y el margen de error aceptable.

Se trabajará con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Con estos valores, utilizamos la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 * p * (1-p)) / E^2$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = valor de Z correspondiente al nivel de confianza deseado (1.96 para un nivel de confianza del 95%)

p = proporción de la población que presenta la característica de interés (0.5, que representa la máxima variabilidad posible)

E = margen de error deseado (0.05)

Reemplazando los valores en la fórmula, tenemos:

$$n = (1.96^2 * 0.5 * (1-0.5)) / 0.05^2 n = 132$$

Por lo tanto, se necesitaría una muestra de al menos 132 personas para obtener un margen de error del 5% con un nivel de confianza del 95%.

Muestreo: se efectuó un muestreo probabilístico simple aleatorizado donde cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado en la muestra. Es decir, cada individuo tiene la misma oportunidad de ser elegido para formar parte de la muestra. Esta técnica es considerada como una de las más representativas y confiables para la selección de muestras, ya que minimiza la posibilidad de sesgos y garantiza una representación fiel de la población.

Criterio de inclusión.

1. Pacientes mayores de 18 años.
2. Pacientes que hayan utilizado los servicios de la farmacia del centro de salud Santa Adriana en los últimos 6 meses.

3. Pacientes que hayan acudido a la farmacia del centro de salud Santa Adriana para obtener medicamentos prescritos por un médico del centro de salud.

Criterio de exclusión.

1. Pacientes menores de 18 años.
2. Pacientes que no hayan utilizado los servicios de la farmacia del centro de salud Santa Adriana en los últimos 6 meses.
3. Pacientes que no hayan acudido a la farmacia del centro de salud Santa Adriana para obtener medicamentos prescritos por un médico del centro de salud.
4. Pacientes que se niegan a participar en la investigación.
5. Pacientes que presentan dificultades para comunicarse debido a barreras idiomáticas o de audición.

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

La técnica que se utilizó es la entrevista semiestructurada con algunos pacientes para recopilar información más detallada sobre su experiencia con el servicio de farmacia. Además, se utilizó una encuesta, la cual a través de un cuestionario estructurado se recopiló la información sobre la satisfacción y la calidad de atención de los pacientes del servicio de farmacia del Centro de Salud Santa Adriana. El cuestionario incluye preguntas cerradas, de opción múltiple, preguntas de escala Likert.

En cuanto a la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se garantizó la validez y confiabilidad del instrumento.

2.5. Procedimiento

En primer lugar, se aseguró que los instrumentos se encuentren disponibles y que los encuestadores estén capacitados en el uso correcto del cuestionario. Posteriormente identificamos a los participantes que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos. Para establecer un vínculo de participación en el proceso de investigación se tuvo que obtener el consentimiento informado de cada participante antes de aplicar los instrumentos.

La aplicación del instrumento se ejecutó de acuerdo a las instrucciones proporcionadas, y llenadas de manera presencial, con la posibilidad de subsanar alguna duda que presentó el encuestado. El empleo del tiempo para el llenado dependió directamente de cada participante, para que pudiera dar una lectura que amerite una mayor comprensión o la asistencia adicional en algún segmento del llenado, de esta manera se busca garantizar

que cada ítem nos indique el valor real que desea expresar el participante.

Finalmente se procedió a la recopilación de datos de cada participante y se asegura de que se registren correctamente al software de Microsoft Excel 2019, donde la tabulación es por segmentos para posteriormente utilizar dicha base de datos y trasladarlos al SPSS V25 donde se le da los valores de ingreso correspondientes para el análisis de datos.

2.6. Método de análisis de datos

Para la elaboración del cuestionario se utilizó el software Microsoft Office documento Word2019. La recopilación de datos se trasladó hacia el software de hoja de cálculo Excel 2019 para su posterior tabulación y ordenamiento para detallar los gráficos descriptivos. Para el desarrollo de la estadística descriptiva se tomó como fuente la base de datos descritos en la hoja de cálculo Excel y se sometió a la base del Software SPSS v25.

2.7. Aspectos éticos

Para esta investigación, se considera que los pacientes deben estar informados de que se realiza una investigación y deben dar su consentimiento para participar. Se explica el propósito del estudio y cómo se utilizarán los datos. Tras aceptar la información recopilada se mantendrá en estricta confidencialidad y solo será utilizada para fines de investigación. Los datos estarán almacenados de forma segura y solo accesibles por los investigadores. Todos los pacientes permanecen en el anonimato y no proporcionan su nombre u otra información personal. Además, no se causa ningún daño a los pacientes. Los investigadores garantizaron que las preguntas del cuestionario sean apropiadas, no invasivas, y que los resultados tengan un impacto positivo y beneficioso para la población en general.

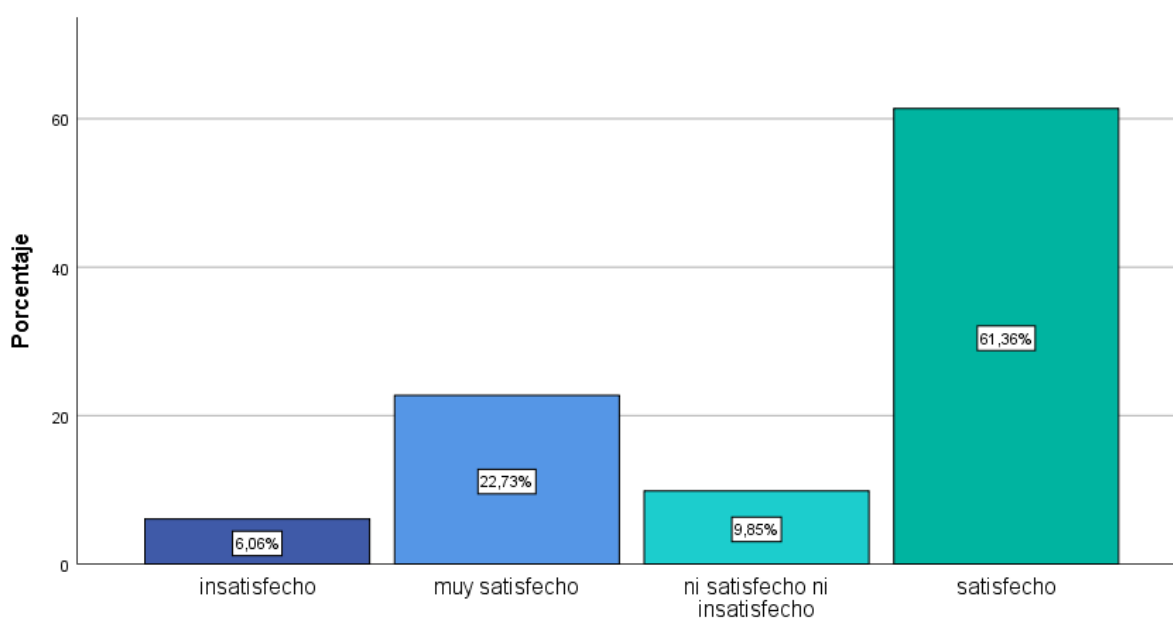
III. RESULTADOS

Tabla 1. Percepción de la disponibilidad de medicamentos por parte de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	8	6,1	6,1	6,1
	muy satisfecho	30	22,7	22,7	28,8
	ni satisfecho ni insatisfecho	13	9,8	9,8	38,6
	satisfecho	81	61,4	61,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 1. Percepción de la disponibilidad de medicamentos por parte de los usuarios



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

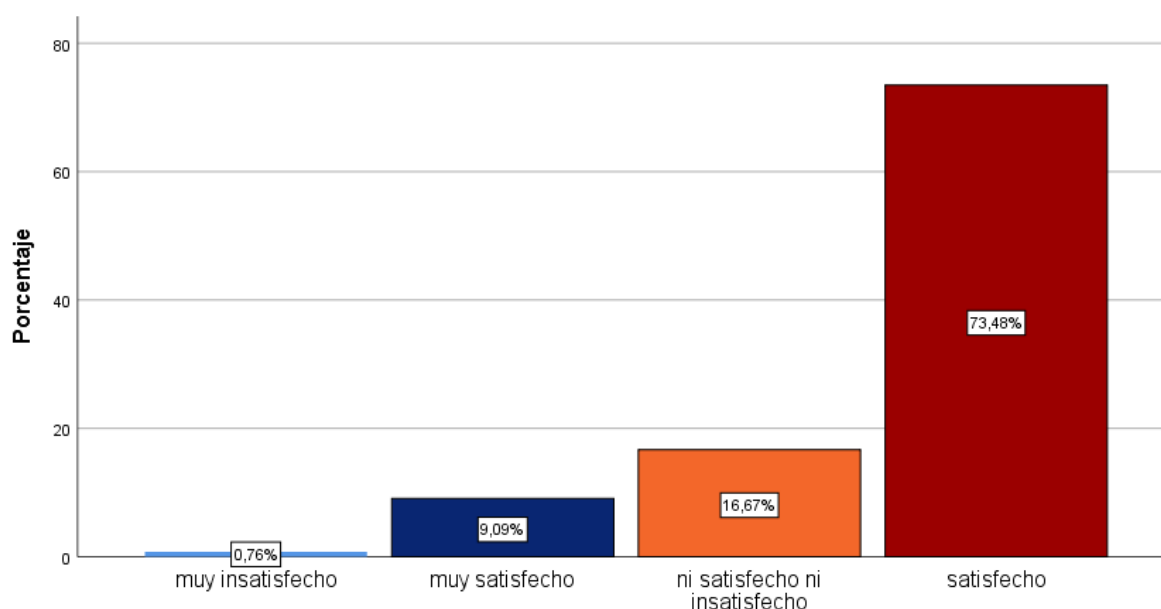
En la tabla y figura 1 nos muestra la percepción de la disponibilidad de medicamentos por parte de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana. Del total de participantes el 61,36 % se mostraron satisfechos con la disponibilidad de medicamentos. El 22,73% se encontraban satisfechos, mientras que el 9,85 % se mantenía neutral y solo un 6,06% se halló insatisfecho.

Tabla 2. Percepción del tiempo de espera en el servicio de farmacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy insatisfecho	1	,8	,8	,8
	muy satisfecho	12	9,1	9,1	9,8
	ni satisfecho ni insatisfecho	22	16,7	16,7	26,5
	satisfecho	97	73,5	73,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 2. Percepción del tiempo de espera en el servicio de farmacia



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

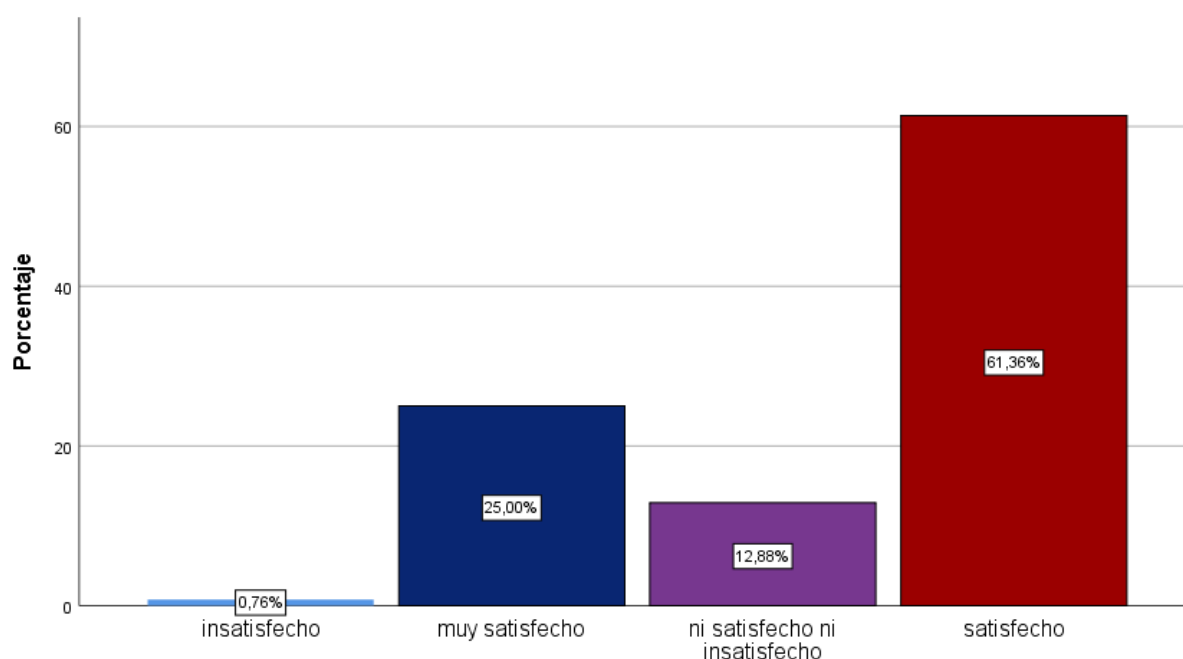
En la tabla y figura 2 nos muestra la percepción del tiempo de espera en el servicio de farmacia por parte de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana. Del total de participantes el 73,48 % se mostraron satisfechos con la percepción del tiempo de espera en el servicio de farmacia por parte de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana. El 16,67% se encontraba neutral, mientras que el 9,09 % se mantenía muy satisfecho y solo un 0,76% se halló muy insatisfecho.

Tabla 3. Percepción de la velocidad de atención en el servicio de farmacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	,8	,8	,8
	muy satisfecho	33	25,0	25,0	25,8
	ni satisfecho ni insatisfecho	17	12,9	12,9	38,6
	Satisfecho	81	61,4	61,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 3. Percepción de la velocidad de atención en el servicio de farmacia



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

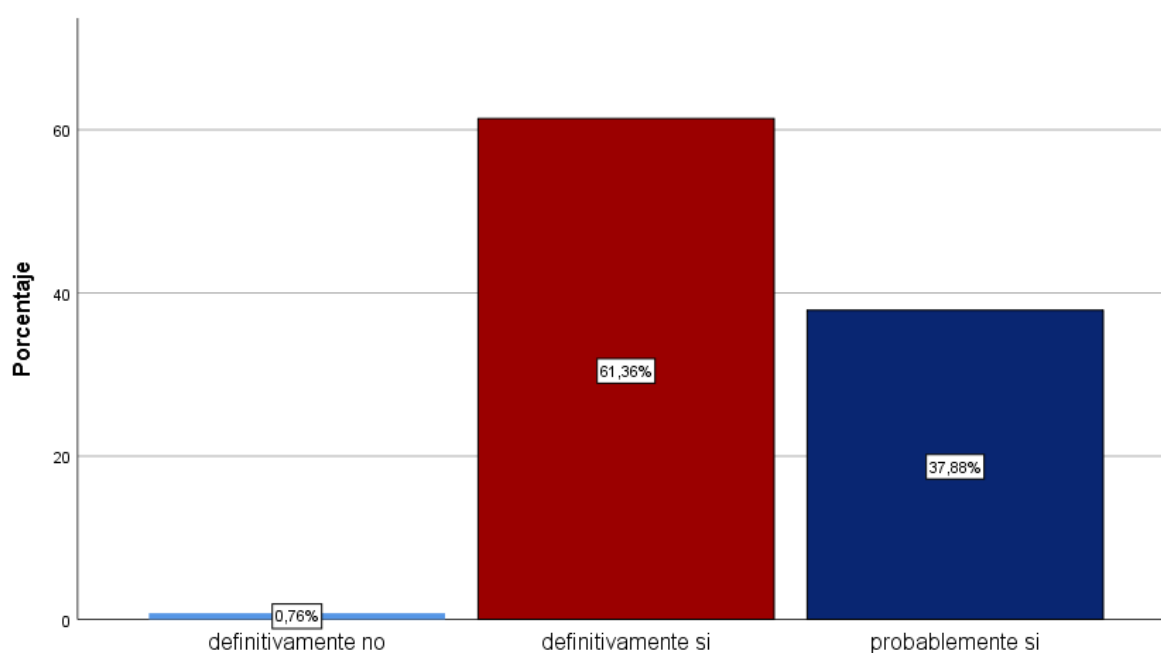
En la tabla y figura 3 nos muestra la percepción de la velocidad de atención en el servicio de farmacia por parte de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana. Del total de participantes el 61,36 % se mostraron satisfechos con velocidad de atención en el servicio de farmacia. El 25,00% se encontraba muy satisfecho, mientras que el 12,88 % se mantenía neutral y solo un 0,76% se halló insatisfecho.

Tabla 4. Percepción de las explicaciones sobre cómo usar su medicamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	definitivamente no	1	,8	,8	,8
	definitivamente si	81	61,4	61,4	62,1
	probablemente si	50	37,9	37,9	100,0
Total		132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 4. Percepción de las explicaciones sobre cómo usar su medicamento



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

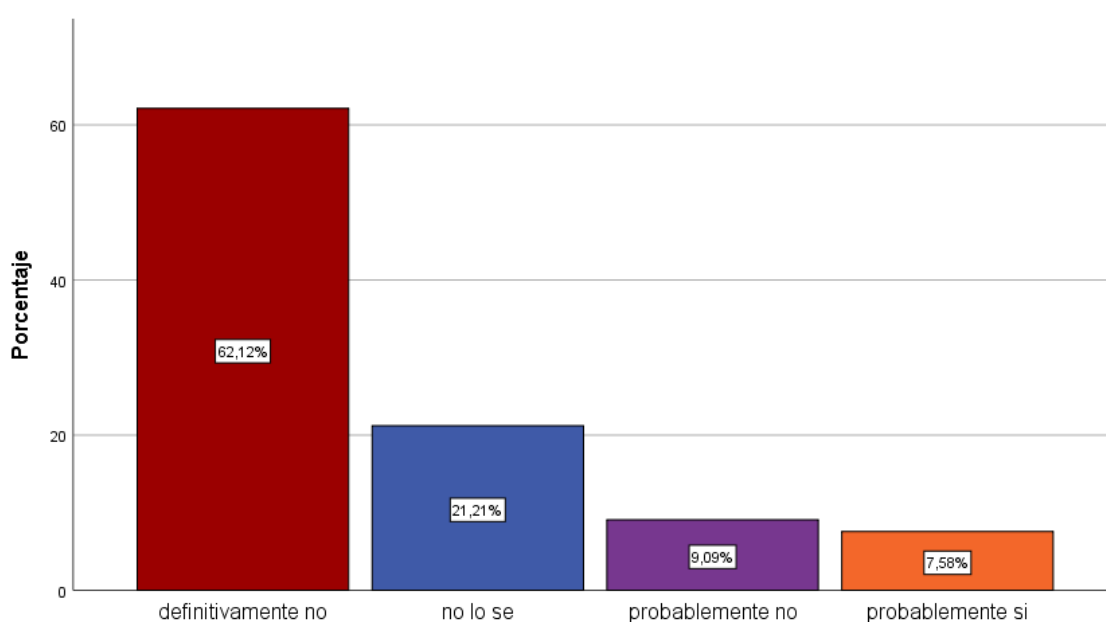
En la tabla y figura 4 nos muestra la percepción de las explicaciones acerca de cómo utilizar los medicamentos de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana. Del total de participantes el 61,36 % se indicaron que definitivamente si se les dio explicaciones acerca del uso de sus medicamentos. El 37,88% indico que probablemente si se le dio alguna información acerca del uso de sus medicamentos, mientras que el 0,76 % indicaron que definitivamente no recibieron explicaciones acerca de como usar su medicamento.

Tabla 5. Indicaciones sobre la forma adecuada de conservar sus medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	definitivamente no	82	62,1	62,1	62,1
	no lo se	28	21,2	21,2	83,3
	probablemente no	12	9,1	9,1	92,4
	probablemente si	10	7,6	7,6	100,0
Total		132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 5. Indicaciones sobre la forma adecuada de conservar sus medicamentos



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla y figura 5 nos muestra la percepción de las indicaciones acerca de la forma adecuada de conservar sus medicamentos dispensados a los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana. Del total de participantes el 62,12 % indicaron que definitivamente no se les dio explicaciones indicaciones acerca de la forma adecuada de conservar sus medicamentos dispensados. El 21,21% indico que no sabía si se le dio alguna indicación acerca de la conservación de los medicamentos, mientras que el 9,09 % indicaron que probablemente no recibieron indicaciones acerca de la conservación de sus medicamentos y el 7,58 % indicaron que probablemente si se les dio alguna explicación sobre la forma adecuada de

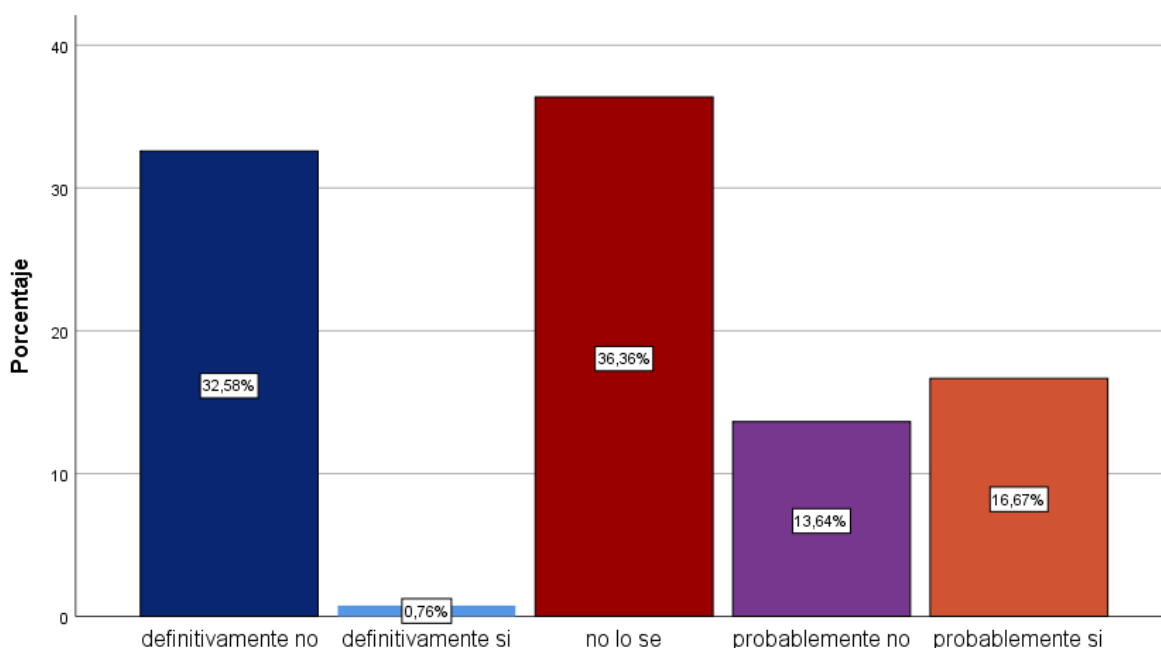
conservar sus medicamentos dispensados por el servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana

Tabla 6. Información sobre los efectos secundarios frecuentes de los medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	definitivamente no	43	32,6	32,6	32,6
	definitivamente si	1	,8	,8	33,3
	no lo se	48	36,4	36,4	69,7
	probablemente no	18	13,6	13,6	83,3
	probablemente si	22	16,7	16,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 6. Información sobre los efectos secundarios frecuentes de los medicamentos



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla y figura 6 nos muestra la información recibida sobre los efectos secundarios frecuentes de los medicamentos dispensados a los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana. Del total de participantes el 36,36% indicaron no sabían si se les dio información sobre los efectos secundarios de su medicación, el 32,58% señaló que definitivamente no recibieron información y el 16,67% indicó que probablemente si se le

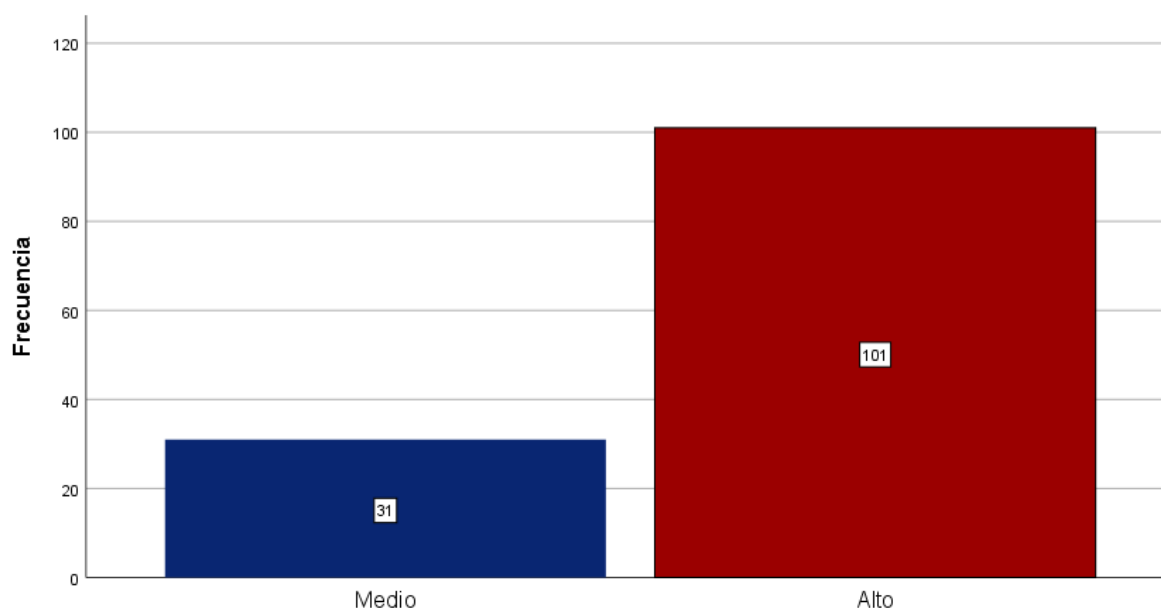
brindo información, mientras que el 13,64% indicaron que probablemente no recibió información sobre los efectos secundarios de su medicación. Solo un 0,76 % señalaron que definitivamente si se le brindo información acerca de los efectos secundarios frecuentes de los medicamentos dispensados por parte del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana.

Tabla 7. Percepción de la calidad de atención recibida por parte del Personal Farmacéutico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	31	23,5	23,5	23,5
	Alto	101	76,5	76,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Percepción de la calidad de atención recibida por parte del Personal Farmacéutico



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla y figura 7 nos muestra la percepción de la calidad de atención percibida por parte del personal farmacéutico por parte de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana. Del total de participantes, fueron 101 (61.96 %) calificaron como “ALTO” la percepción de la calidad de atención percibida por parte del personal farmacéutico por parte

de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana, mientras que 31 encuestados (19,02 %) calificaron como “MEDIO” la percepción de la calidad de atención percibida por parte del personal farmacéutico por parte de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud de Santa Adriana.

IV. DISCUSIÓN

Respecto a la satisfacción con el tiempo de espera en el servicio de farmacia en los resultados de la investigación llevada a cabo por Córdova A., Vitalina y Orihuela C., Giancarlo R., la mayoría de los participantes expresaron satisfacción con el tiempo de espera en el servicio de farmacia. Esto se debe a que el personal de farmacia se encargaba de atender rápidamente a los usuarios, lo que cumplía con sus expectativas y aumentaba su nivel de satisfacción general. En relación a este antecedente investigativo, los resultados de investigación de la encuesta aplicada mostraron que el 73,5% de los participantes se mostraron satisfechos con el tiempo de espera en el servicio de farmacia del centro de salud Santa Adriana. Sin embargo, también se observó que hubo una proporción significativa de participantes que expresaron diferentes niveles de satisfacción, incluyendo insatisfacción, neutralidad y alta satisfacción.

Al comparar estos resultados con el estudio realizado por López E., Ana y Rodríguez M., se puede observar una satisfacción general en cuanto a la disponibilidad de medicamentos. En ambos casos, la mayoría de los participantes indicaron estar satisfechos con este aspecto del servicio de farmacia. No obstante, es importante destacar que el porcentaje de satisfacción fue ligeramente inferior al estudio anterior, donde se reportaron niveles más altos de satisfacción.

Por otro lado, el estudio realizado por Mendiola E., Yuri W. reveló que la población usuaria se encontraba insatisfecha con la atención brindada y que se requerían mejoras para aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Cono Sur de Juliaca. Sin embargo, la mayoría de los participantes de este estudio se mostraron satisfechos con la velocidad de atención en el servicio de farmacia del centro de Salud Santa Adriana - Juliaca. Aunque este resultado muestra un porcentaje ligeramente más alto de satisfacción en comparación con el estudio mencionado anteriormente, es importante destacar que varios factores influyen en la opinión final acerca del nivel de satisfacción percibido por el paciente y en la evaluación de la calidad del establecimiento de salud y los profesionales sanitarios involucrados en el proceso de atención.

Se ha observado que el proceso de dispensación, que incluye la provisión de información y orientación a los pacientes, genera una percepción positiva hacia el

trabajo realizado por el personal farmacéutico. Esto se evidencia en el estudio de López E., Ana y Rodríguez M., donde el 84% de los pacientes que recibieron la dispensación de sus medicamentos junto con educación sanitaria sobre su uso y conservación se mostraron satisfechos con el servicio. En contraste, en el presente estudio, la mayoría de los encuestados desconocían que debían recibir este tipo de servicio.

Por otro lado, el estudio realizado por Zapata S., Jaime A. indicó que los usuarios presentaban un alto nivel de insatisfacción con la atención recibida por parte del servicio de farmacia debido a la falta de práctica de valores como el respeto y la amabilidad. Esto coincide con los resultados obtenidos en este estudio, ya que la percepción de los valores en el proceso de atención resultó importante para mejorar la calificación final de las encuestas.

Los resultados obtenidos por Choque E. en 2019 indicaron una aceptación media en cuanto al trato y la amabilidad ofrecida por los profesionales farmacéuticos, pero en términos generales, una buena aceptación en cuanto a la percepción de calidad. Esto se asemeja a los estudios realizados por Park, H., Lee, S., & Kim, S. y Asante, F. A., Dwomoh, D., & Kwarteng, A., donde los pacientes expresaron una alta satisfacción general, llegando incluso a un 85% de prevalencia. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la comunicación y la información proporcionada a los pacientes, coincidiendo con los estudios previamente mencionados.

V. CONCLUSIONES

Primero. - El nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes que utilizan el servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana– Juliaca fue calificado como “Alto” (76,5% del total) expresaron que percibieron una calidad de atención por parte del personal farmacéutico, en la mayoría de los encuestados en el año 2023.

Segundo. – La mayoría de los pacientes se mostraron “satisfechos” con un 61,4% respecto a la accesibilidad y disponibilidad de los medicamentos en el servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca.

Tercero. – Los participantes percibieron una calidad de atención “Alto” 76,5% por parte del personal farmacéutico del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, lo cual indicaría una buena valoración y satisfacción general de los usuarios.

Cuarto. – La mayoría de los participantes se mostraron "Satisfechos" con un 73,5% con el tiempo de espera y 61,4% respecto a la velocidad de atención en el servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, lo cual indicaría que el servicio es eficiente y cumple con las expectativas de atención a los usuarios.

Quinto. – La gran mayoría de los participantes 61,4% indicaron que recibieron explicaciones claras sobre cómo usar sus medicamentos, sin embargo, un 62,1% también indicaron que no recibieron indicaciones claras sobre la forma adecuada de conservar sus medicamentos ni recibieron información sobre los efectos secundarios frecuentes de sus medicamentos, lo cual indica una necesidad de mejora en la comunicación y educación del personal de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los responsables del abastecimiento en el MINSA se recomienda evaluar y optimizar el acceso y disponibilidad de los medicamentos en el servicio de farmacia, garantizando un stock adecuado de medicamentos y reducir los tiempos de espera para la entrega de los mismos.
2. A las autoridades que corresponda se recomienda capacitar y sensibilizar al personal del servicio de farmacia sobre la importancia de brindar una atención de calidad. Esto implica fomentar la empatía, la cortesía y la amabilidad en el trato con los pacientes, así como garantizar la precisión y claridad en la comunicación de información relacionada con los medicamentos.
3. A los jefes de departamento de farmacia, garantizar que el personal del servicio de farmacia brinde una adecuada información y orientación a los pacientes. Se recomienda proporcionar explicaciones claras sobre las indicaciones de los medicamentos, posibles efectos secundarios y pautas de uso, así como responder de manera efectiva a las dudas y consultas de los pacientes.
4. Dado que la muestra utilizada en el estudio fue de 132 personas, se sugiere considerar la posibilidad de ampliar la muestra para obtener resultados más representativos y generalizables. Esto permitirá una mayor confiabilidad en los hallazgos y una mejor comprensión de las necesidades y expectativas de los pacientes.
5. Se recomienda incorporar la retroalimentación directa de los usuarios del servicio de farmacia. Esto puede ser a través de encuestas de satisfacción adicionales o la implementación de sistemas de retroalimentación continua para monitorear la calidad de atención y realizar mejoras basadas en los comentarios de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista de calidad asistencial. 2022: p. 22-29. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/239589954_Satisfaccion_del_paciente_principal_motor_y_centro_de_los_servicios_sanitarios
2. Armando , Uema , Solá N. Valoración de la satisfacción de los pacientes con el seguimiento farmacoterapéutico. Seguimiento farmacoterapéutico. 2005: p. 205-212. Disponible en: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=1CD2BE281BE740C7EF9C9568384B4BFB?doi=10.1.1.539.3482&rep=rep1&type=pdf>
3. Chamorro Rodríguez MÁ. Efecto de la actuación farmacéutica en la adherencia del tratamiento farmacológico de pacientes ambulatorios con riesgo cardiovascular (Estudio EMDADER-CV-INCUMPLIMIENTO). Atención primaria. 2011: p. 245-253. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7024978/>
4. Manzorro Giménez Á. Encuestas de satisfacción al personal facultativo y de enfermería como método de mejora de la calidad de los procesos del servicio de farmacia. Revista de Calidad Asistencial. 2008: p. 3-6. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)70459-7](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)70459-7)
5. Maidana GM. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Pharmaceutical Care España. 2018. Disponible en: <https://www.pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442>
6. Silva GE, Galeano , Galeano J. Adherencia al tratamiento Implicaciones de la no-adherencia. Acta médica colombiana. 2005: p. 268-273. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=163113820004>
7. Uema S, El Solá. Farmacéutico en la Descentralización del Sistema de Salud: Análisis Crítico y Diagnóstico de la Legislación Farmacéutica en la Provincia de Córdoba, Argentina. Acta Farmacéutica Bonaerense. 2000: p. 65-8. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/6902>
8. Ibáñez LS. Programa 'I-Valor': la indicación farmacéutica protocolizada, consensuada y registrada en la farmacia comunitaria. Farmacéuticos Comunitarios. 2017: p. 5-12. Disponible en: <http://farmaceuticoscomunitarios.org/es/journal-article/programa-i-valor-indicacion-farmaceutica-protocolizada-consensuada-registrada>
9. Córdoba Aguilar, Orihuela Cardenas G. Nivel de Calidad De Atención Y Satisfacción De Los Usuarios De La Cadena De Boticas MiFarma Del Distrito De San Juan De

- Miraflores, Mayo- Junio 2021. Tesis de Grado. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/646>
10. Mendiola Espinoza YW. CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR, JULIACA – 2019. Tesis Maestría. Puno: Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5285>
 11. Zapata Seminario JA. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018. Tesis de Grado. Piura: Universidad San Pedro; 2019. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14105>
 12. López Escobar AM, Rodríguez Monge ML. Establecer la satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la atención farmacéutica de la farmacia especializada de San Salvador del Ministerio de Salud de EL Salvador [Internet] [bachelor]. Universidad de El Salvador; 2020. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv>
 13. Choque E. Satisfacción Percebida Del Servicio De Farmacias Comunitarias Independientes De La Ciudad De Sucre. Bio Scientia. 2019 Diciembre. Recuperado a partir de <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
 14. Park Heoyung L, Kim S. Assessment of satisfaction and quality of pharmacy services in a South Korea teaching hospital. South Korea: Int J Health Care Qual Assur, Pharmacy Clinic; 2019. Disponible en: <https://doi.org/10.2147%2FPPA.S141562>
 15. Asante Ftrikz A, Dwomoh Dobresch. D, Kwarteng A. Evaluation of pharmaceutical services in community pharmacies and their influencing factors. Obei: BJM open; 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/s2175-97902018000317447>
 16. Massip Pérez. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2008: p. 1-10. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>
 17. Mira JJ. La satisfacción del paciente: concepto y aspectos metodológicos. 1992. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
 18. Pérez Alina MS, Perdomo Vict. La Medicina General Integral y su enfoque social y humanista. Revista Cubana de Educación Médica Superior. 2012: p. 294-306. Disponible en: <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/32>
 19. Jimenez Herrera LG. La política nacional de medicamentos en el contexto de América

- Disponible en: <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/32>
19. Jimenez Herrera LG. La política nacional de medicamentos en el contexto de América Latina. Revista Cubana de Salud Pública. 2018: p. 398-421. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n2/398-421/>
 20. Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de los Derechos humanos. 1948. Derechos Humanos, Declaración Universal, Asamblea General de las Naciones Unidas 10. Disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
 21. Rodrigo Cano D, Josep Picó M, G. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco para la acción y la intervención social y ambiental. Revista de Ciencias de la Administración y Economía. 2019: p. 25-36. Disponible en: <http://revistas.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/17.2019.02>
 22. Villar Aguirre M. Factores determinantes de la salud: Importancia de la prevención. Acta médica peruana. 2011: p. 237-241. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96621053011>
 23. Suárez Lima, GJ. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2019: p. 153-169. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinvbio/cib-2019/cib192k.pdf>
 24. Rodríguez A, Chirino , Herrera. Comunicación afectiva y manejo de las emociones en la formación de profesionales de la salud. Revista Cubana de Educación Médica Superior. : p. 872-879. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/317514519_Comunicacion_afectiva_y_manejo_de_las_emociones_en_la_formacion_de_profesionales_de_la_salud
 25. Alba Leonel A. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. Revista de enfermería neurológica. 2012: p. 138-141. Disponible en: <https://revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/144>
 26. Martínez S. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Revista Española de Salud Pública. 2007: p. 637-645. Disponible en: <https://medes.com/publication/78476>
 27. Mondaca Gómez K, Febré Vergara N. Uso de abreviaturas inseguras en la prescripción médica y errores de medicación: una revisión narrativa. Revista médica de Chile. 2020: p. 842-846. Disponible en: <http://www.scopus.com/inward/record.url?scp=85092403452&partnerID=8YFLogxK>

28. Tobón Marulanda FÁ. La educación y formación integral biopedagógica en farmacoseguridad. Revista Electrónica Educare. 2019: p. 114-136. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7002101>
29. Sevilla Sánchez D, Tuset Creus. La atención farmacéutica en pacientes ingresados. , Farmacia Hospitalaria; 2020. Disponible en: https://www.sefh.es/fh/196_08especial0611513esp.pdf
30. Ospina Gustavo AG, Gómez Gómez MM, Giraldo Ospina CF. COVID-19 y uso de redes sociales virtuales en educación médica. Educación Médica. 2021: p. 273-277. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8206579/>
31. De la Plaza M. Comunicación de incidencias con la medicación entre farmacias de Cantabria y Servicios de Farmacia de Atención Primaria del Servicio Cántabro de Salud. Farmaceuticos Comunitarios. 2022: p. 1-1. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-209412>
32. Sanabria Buitrago PA. Importancia de la implementación de un programa de farmacovigilancia en el servicio farmacéutico de baja complejidad corsasul. 2022. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49974>
33. Domingo Fernández. La importancia de la farmacia asistencial en la atención sanitaria a pacientes que acuden a la oficina de farmacia con problemas de ansiedad durante la pandemia Covid-19. 2021. Disponible en: <http://addi.ehu.es/handle/10810/51186>
34. Amable Gonzalez MP. Percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional de Huacho 2019-2020. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3925/TESIS%20-%20AMABLE%20GONZ%C3%81LEZ.pdf?sequence=1>
35. Blandón Castañeda MF. Calidad percibida por los usuarios de los servicios de urgencias, farmacia y consulta externa de la ESE Hospital Santa María del municipio de Santa Bárbara en el periodo de enero a mayo de 2021 y enero a junio de 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10495/32609>
36. Khadari M. Z. Actitud hacia la práctica profesional entre los farmacéuticos comunitarios en Kuala Lumpur, Malasia." Ars Pharmaceutica. 2021; 62(2): p. 118-130. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/ars/article/view/15896>
37. González Pech HE, Thomas R. La profesión del farmacéutico mexicano, una comparación internacional. Perfiles educativos. 2019; 41(165): p. 148-164. Disponible en: https://perfileseducativos.unam.mx/iisue_pe/index.php/perfiles/article/view/59101

38. Pérez Encinas M. Encuesta Nacional de la SEFH-2019: características generales, recursos humanos, materiales y sistemas de información en los Servicios de Farmacia Hospitalaria en España. 2020; 44(6): p. 288-296. Disponible en: <https://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/11565>
39. Parra Cervantes P. MODELO INNOVADOR DE ENSEÑANZA EN FARMACIA. Bio Scientia. 2020; 86(3). Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/315>
40. Dávila Flores P. CONOCIMIENTO SOBRE EL MÉTODO DÁDER DE SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO EN FARMACIAS COMUNITARIAS DEL PATRIMONIO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE SUCRE. Bio Scientia. 2019; 2(4): p. 1. Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/317>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA – JULIACA, 2023

Autores: Bach. Lourdes Lucinda Larico Yana y Bach. Claudia Yulissa Quispe Poma

Problema	Objetivo	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Valor	Tipo
<p>General ¿Cuál es el nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023?</p> <p>Específicos ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la accesibilidad y disponibilidad de los medicamentos del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023?</p> <p>¿Cómo evalúan los pacientes la calidad de la atención recibida por parte del personal del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023?</p>	<p>General Evaluar el nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes que utilizan el servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, 2023</p> <p>Específicos Identificar los aspectos que perciben los pacientes sobre la accesibilidad y disponibilidad de los medicamentos en el servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023</p> <p>Describir la percepción de la calidad de la atención recibida por parte del personal del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023</p>	<p>Independiente Nivel de Satisfacción</p>	<p>La satisfacción del paciente se define como la medida en que las expectativas del paciente son cumplidas por el servicio de farmacia.</p>	<p>Se medirá a través de una encuesta que incluirá preguntas sobre las expectativas del paciente y su grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en el servicio de farmacia del centro de salud Santa Adriana.</p>	<p>- Acceso a los medicamentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de Medicamentos. - Tiempo de Espera. - Velocidad de Atención 	<p>() Muy insatisfecho () Insatisfecho () Ni satisfecho ni insatisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho</p>	<p>Nominal</p>

<p>¿Qué tan satisfechos están los pacientes con el tiempo de espera y la rapidez del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la información y orientación proporcionada por el personal del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023?</p>	<p>Indicar el nivel de satisfacción por parte de los pacientes con relación al tiempo de espera y la rapidez del servicio del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023</p> <p>Mencionar la percepción de los pacientes sobre la información y orientación proporcionada por el personal del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana - Juliaca, 2023</p>				<p>- Ambiente y comodidad</p>	<p>-Limpieza.</p> <p>-Temperatura.</p>	<p>() Muy insatisfecho</p> <p>() Insatisfecho</p> <p>() Ni satisfecho ni insatisfecho</p> <p>() Satisfecho</p> <p>() Muy satisfecho</p>	
					<p>-Información y Educación</p>	<p>- Recomendación de uso</p> <p>- Recomendación de conservación de medicamentos.</p> <p>- Recomendación sobre los efectos secundarios</p>	<p>() Definitivamente no</p> <p>() Probablemente no</p> <p>() No lo sé</p> <p>() Probablemente sí</p> <p>() Definitivamente sí</p>	
		Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Valor	Tipo
		Dependiente Percepción de la calidad de atención.	La percepción de la calidad de atención se refiere a la opinión subjetiva del paciente acerca de la calidad del servicio de farmacia en términos de eficiencia, accesibilidad, amabilidad, empatía y confianza.	Se medirá a través de una encuesta que incluirá preguntas sobre la eficiencia, accesibilidad, amabilidad, empatía y confianza percibidas por el paciente en el servicio de farmacia del centro de salud Santa Adriana.	- Atención del personal Farmacéutico	- Amabilidad - Claridad de Explicación - Capacidad de Absolución de dudas.	() Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () De acuerdo () Totalmente de acuerdo	Nominal

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores
Independiente Nivel de Satisfacción	La satisfacción del paciente se define como la medida en que las expectativas del paciente son cumplidas por el servicio de farmacia.	Se medirá a través de una encuesta que incluirá preguntas sobre las expectativas del paciente y su grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en el servicio de farmacia del centro de salud Santa Adriana.	Acceso a los medicamentos.	- Disponibilidad de medicamentos. - Tiempo de espera. - Velocidad de atención o entrega.	() Muy insatisfecho () Insatisfecho () Ni satisfecho ni insatisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho
			Ambiente y comodidad	- Limpieza. - Temperatura.	() Muy insatisfecho () Insatisfecho () Ni satisfecho ni insatisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho
			Información y Educación	- Recomendación de uso. - Recomendación de conservación de medicamentos. - Recomendación sobre efectos secundarios.	() Definitivamente no () Probablemente no () No lo sé () Probablemente sí () Definitivamente sí
Dependiente Percepción de la calidad de atención.	La percepción de la calidad de atención se refiere a la opinión subjetiva del paciente acerca de la calidad del servicio de farmacia en términos de eficiencia, accesibilidad, amabilidad, empatía y confianza.	Se medirá a través de una encuesta que incluirá preguntas sobre la eficiencia, accesibilidad, amabilidad, empatía y confianza percibidas por el paciente en el servicio de farmacia del centro de salud Santa Adriana.	Atención del personal farmacéutico	- Amabilidad - Claridad de explicación - Capacidad de absolución de dudas.	() Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () De acuerdo () Totalmente de acuerdo

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



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 sobre recolección de datos, 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.

Investigadores: Lourdes Lucinda Larico Yana y Claudia Yulissa Quispe Poma

CUESTIONARIO

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA – JULIACA, 2023

1= Muy Deficiente o 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Muy Bueno

DIMENSIÓN 1: Acceso a los medicamentos	1	2	3	4	5
¿Considera que la disponibilidad de medicamentos es adecuada?:					X
¿Cómo evalúa el tiempo de espera en el servicio de farmacia?:					X
¿Cómo percibe la velocidad de atención en el servicio de farmacia?:					X
DIMENSIÓN 2: Ambiente y comodidad	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría el nivel de limpieza en el ambiente de farmacia?:					X
¿Considera usted que la temperatura del ambiente de farmacia es confortable durante su espera?:					X
DIMENSIÓN 3: Información y Educación	1	2	3	4	5
Ha recibido explicaciones claras sobre cómo usar su medicamento por parte del personal de farmacia.					X
Ha recibido indicaciones sobre la forma adecuada de conservar sus medicamentos por parte del personal de farmacia.					X
Ha recibido información sobre los efectos secundarios frecuentes de sus medicamentos por parte del personal de farmacia.					X

DIMENSIÓN 4: Atención del personal farmacéutico	1	2	3	4	5
¿Considera usted que el personal de farmacia demuestra amabilidad durante su atención?					X
El personal de farmacia se comunica de manera clara y comprensible.					X
El personal de farmacia responde adecuadamente a sus dudas o preguntas.					X
OBSERVACIONES: NINGUNA					

RECOMENDACIONES

NINGUNA

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : ORLANDO JESUS CARBAJAL
 DNI N° : 25748045 Teléfono/Celular: 941475716
 Dirección domiciliaria : AV. AREQUIPA MZ 02, LOTE 6, URB. RAMÓN CASTILLA
 Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO
 Grado Académico : MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
 Mención : MUY BUENA


 Mg. Orlando Jesus Carbajal
 CQFP: 23574

Lugar y fecha: Huancayo, 08 de junio del 2023

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

1.1. Título de la : **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA – JULIACA, 2023**

1.2. Nombre del instrumento : **Cuestionario de satisfacción y percepción de la calidad**

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

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 sobre recolección de datos, 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.

Investigadores: Lourdes Lucinda Larico Yana y Claudia Yulissa Quispe Poma

CUESTIONARIO

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA – JULIACA,
2023**

1= Muy Deficiente o	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
---------------------	---------------	------------	----------	--------------

DIMENSIÓN 1: Acceso a los medicamentos	1	2	3	4	5
¿Considera que la disponibilidad de medicamentos es adecuada?:					X
¿Cómo evalúa el tiempo de espera en el servicio de farmacia?:					X
¿Cómo percibe la velocidad de atención en el servicio de farmacia?:					X
DIMENSIÓN 2: Ambiente y comodidad	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría el nivel de limpieza en el ambiente de farmacia?:					X
¿Considera usted que la temperatura del ambiente de farmacia es confortable durante su espera?:					X
DIMENSIÓN 3: Información y Educación	1	2	3	4	5
Ha recibido explicaciones claras sobre cómo usar su medicamento por parte del personal de farmacia.					X
Ha recibido indicaciones sobre la forma adecuada de conservar sus medicamentos por parte del personal de farmacia.					X
Ha recibido información sobre los efectos secundarios frecuentes de sus medicamentos por parte del personal de farmacia.					X

DIMENSIÓN 4: Atención del personal farmacéutico	1	2	3	4	5
¿Considera usted que el personal de farmacia demuestra amabilidad durante su atención?					X
El personal de farmacia se comunica de manera clara y comprensible.					X
El personal de farmacia responde adecuadamente a sus dudas o preguntas.					X
OBSERVACIONES:					

RECOMENDACIONES

-----NINGUNO-----


PROMEDIO DE VALORACIÓN

MUY BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : YURI WILLIAM MENDIOLA ESPINOZA
 DNI N° : 44491203 Teléfono/Celular: 958139127
 Dirección domiciliaria : JR SAN AGUSTIN 1272
 Título Profesional : MÉDICO CIRUJANO - QUÍMICO FARMACÉUTICO
 Grado Académico : MAGISTER EN SALUD
 Mención : SALUD PÚBLICA


 YURI WILLIAM MENDIOLA ESPINOZA
 MEDICO CIRUJANO
 C. 97 39424
 Mg. SALUD PÚBLICA

Lugar y fecha: Huancayo, 08 de junio del 2023

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

1.1. Título de la : **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA – JULIACA, 2023**

1.2. Nombre del instrumento : **Cuestionario de satisfacción y percepción de la calidad**

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		
1. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X	
1. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X	
4. Organización	Existe una organización Lógica																					X	
5. Suficiencia	Cumple los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X	
7. Confiabilidad	Basado en aspectos técnicos científicos																					X	
8. Coherencia	Entre los ítems e Indicadores																					X	
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la Investigación																					X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : YURI WILLIAM MENDIOLA ESPINOZA

DNI N° : 44491203 Teléfono/Celular: 958139127

Dirección domiciliaria : JR SAN AGUSTIN 1272

Título Profesional : QUÍMICO FARMACEÚTICO

Grado Académico : MAGISTER EN SALUD

Mención : SALUD PÚBLICA



Elaboración de la Medicina Especial
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 3042
by SALUD PÚBLICA

Lugar y fecha: Huancayo, 08 de junio del 2023

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 sobre recolección de datos, 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.

Investigadores: Lourdes Lucinda Larico Yana y Claudia Yulissa Quispe Poma

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA - JULIACA,**

2023

CUESTIONARIO

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente o	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
---------------------	---------------	------------	----------	--------------

DIMENSIÓN 1: Acceso a los medicamentos	1	2	3	4	5
¿Considera que la disponibilidad de medicamentos es adecuada?:					X
¿Cómo evalúa el tiempo de espera en el servicio de farmacia?:					X
¿Cómo percibe la velocidad de atención en el servicio de farmacia?:					X
DIMENSIÓN 2: Ambiente y comodidad	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría el nivel de limpieza en el ambiente de farmacia?:					X
¿Considera usted que la temperatura del ambiente de farmacia es confortable durante su espera?:					X
DIMENSIÓN 3: Información y Educación	1	2	3	4	5
Ha recibido explicaciones claras sobre cómo usar su medicamento por parte del personal de farmacia.					X
Ha recibido indicaciones sobre la forma adecuada de conservar sus medicamentos por parte del personal de farmacia.					X

Ha recibido información sobre los efectos secundarios frecuentes de sus medicamentos por parte del personal de farmacia.					X
DIMENSIÓN 4: Atención del personal farmacéutico	1	2	3	4	5
¿Considera usted que el personal de farmacia demuestra amabilidad durante su atención?					X
El personal de farmacia se comunica de manera clara y comprensible.					X
El personal de farmacia responde adecuadamente a sus dudas o preguntas.					X
OBSERVACIONES:					

RECOMENDACIONES

NINGUNA

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) **Muy Buena**

Nombres y Apellidos : Mónica Poma Vivas

DNI N° : 28307350 Telé/Celular : 981164451

Dirección domiciliaria : Av. Palian 601

Título Profesional : Químico Farmacéutica

Grado Académico : Doctora

Mención : Education



Dra. Mónica Poma Vivas
Químico Farmacéutica
C.O.F.F. N° 1044

Lugar y fecha: Huancayo, 08 de junio del 2023

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

1.1. Título de la Investigación : **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA – JULIACA, 2023**

1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario de satisfacción y percepción de la calidad

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

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : Mónica Poma Vivas

DNI N° : 28307350 Teléf/Celular : 981164451

Dirección domiciliaria : Av. Palian 601

Título Profesional : Químico Farmacéutica

Grado Académico : Doctora

Mención : Education




Lugar y fecha: Huancayo, 08 de junio del 2023

ANEXO 4: INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA – JULIACA, 2023

Estimado(a) participante,

Gracias por tomar el tiempo de completar este cuestionario. El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre su opinión y percepción del servicio ofrecido por la farmacia del Centro de Salud Santa Adriana. Su participación es fundamental para ayudarnos a obtener datos relevantes y mejorar el servicio.

A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas a la percepción del servicio de farmacia. Le pedimos que indique que marque aquella opción que mejor refleje su opinión. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Lo que nos interesa es conocer su percepción personal basada en sus experiencias y opiniones.

Si tiene alguna pregunta o necesite aclaraciones durante el cuestionario, no dude en contactarnos.

Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente antes de responder.

Acceso a los medicamentos.

1. ¿Considera que la disponibilidad de medicamentos es adecuada?:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

2. ¿Cómo evalúa el tiempo de espera en el servicio de farmacia?:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

3. ¿Cómo percibe la velocidad de atención en el servicio de farmacia?:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Ambiente y comodidad.

4. ¿Cómo calificaría el nivel de limpieza en el ambiente de farmacia?:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

5. ¿Considera usted que la temperatura del ambiente de farmacia es confortable durante su espera?:
- Muy insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Ni satisfecho ni insatisfecho
 - Satisfecho
 - Muy satisfecho

Información y Educación.

6. Ha recibido explicaciones claras sobre cómo usar su medicamento por parte del personal de farmacia:
- Definitivamente no
 - Probablemente no
 - No lo sé
 - Probablemente sí
 - Definitivamente sí
7. Ha recibido indicaciones sobre la forma adecuada de conservar sus medicamentos por parte del personal de farmacia:
- Definitivamente no
 - Probablemente no
 - No lo sé
 - Probablemente sí
 - Definitivamente sí
8. Ha recibido información sobre los efectos secundarios frecuentes de sus medicamentos por parte del personal de farmacia:
- Definitivamente no
 - Probablemente no
 - No lo sé
 - Probablemente sí
 - Definitivamente sí

Atención del personal farmacéutico.

9. ¿Considera usted que el personal de farmacia demuestra amabilidad durante su atención?:
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
10. El personal de farmacia se comunica de manera clara y comprensible:
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

11. El personal de farmacia responde adecuadamente a sus dudas o preguntas:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Fuente: Propia

ANEXO 5: EVIDENCIAS GRÁFICAS

Foto N° 1 Frontis del Centro de Salud Santa Adriana



Foto N° 2 Encuesta a los pacientes



ANEXO 6: AUTORIZACIÓN

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

SOLICITO: Autorización para ejecución de Proyecto de Investigación.

Sr. GERENTE DEL CLAS SANTA ADRIANA

Dr. BENJAMÍN MAMANI MAMANI




Larico Yana Lourdes Lucinda y Quispe Poma Claudia Yulissa, identificadas con DNI N° 75329746 y 70079991, bachiller de FARMACIA Y BIOQUÍMICA, domiciliados en Av. Juliaca S/N y Av. Ferial N° 259 del Distrito de Juliaca, ante Usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:


Que, siendo uno de los requisitos indispensables para la obtención del título profesional la ejecución de un proyecto de investigación, recurrimos a Ud. Para solicitarle nos brinde la autorización y su apoyo en prestarnos las facilidades del caso para realizar nuestro proyecto de investigación titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA – JULIACA, 2023”**

POR LO TANTO:

Ruego a Ud. Acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Juliaca, 21 de Junio del 2023


LARICO YANA LOURDES LUCINDA
DNI N° 75329746


QUISPE POMA CLAUDIA YULISSA
DNI N° 70079991





LICENCIADA POR SUNEDU

RCD: N° 078-2019-SUNEDU/CD

E.P. DE CIENCIAS
FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA
RUMBO A LA ACREDITACIÓN

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
FRANKLIN ROOSEVELT
CARTA DE PRESENTACIÓN

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

Huancayo, 22 de julio del 2023.

CARTA N° 179-2023-UPHFR-DCCFFYBQ
Dr. BENJAMIN MAMANI MAMANI
GERENTE DEL CLAS SANTA ADRIANA



Presente

De mi mayor consideración:

Tengo el honor de dirigirme a Usted, para hacerle presente los saludos cordiales del Director de Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, y el mio propio, al mismo tiempo en esta oportunidad molesto su atención para presentarle a los señoritas **LARICO YANA LOURDES LUCINDA** y **QUISPE POMA CLAUDIA YULISSA**, estudiantes de la Escuela, quienes están desarrollando la tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO SANTA ADRIANA-JULIACA, 2023", para quien conocedor de su espíritu de plena identificación con la juventud estudiantosa de esta parte del país, le solicito tenga a bien de disponer a quien corresponda, se les brinde todas las facilidades a las estudiantes antes mencionadas, para que pueda aplicar los instrumentos de evaluación para su trabajo de tesis en el centro de salud.

En espera que la presente merezca su atención, es propicia la ocasión, para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



Mg. Carlos Max Rojas Aire
Dir. E.P. de CC.FF. y Bioquímica
UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
"FRANKLIN ROOSEVELT"



Calidad Educativa y
Acreditación

uroosevelt.edu.pe



Av. Giraldez N° 542 - Huancayo



ANEXO 7: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	132	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	132	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	11

ANEXO 8: BASE DE DATA

lucy.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	Suma
1	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Definitivamente si	Definitivamente no	No lo sé	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	45,00
2	Ni satisfecho, ni i...	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Probablemente si	No lo sé	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	48,00
3	Muy Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	41,00
4	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Definitivamente si	Definitivamente no	Probablemente no	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	39,00
5	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Probablemente si	No lo sé	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	46,00
6	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	41,00
7	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	39,00
8	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	39,00
9	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Probablemente si	Definitivamente no	No lo sé	Totalmente de ac...	De acuerdo	De acuerdo	40,00
10	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	No lo sé	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	43,00
11	Muy Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	Totalmente de ac...	De acuerdo	De acuerdo	39,00
12	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni...	38,00
13	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	42,00
14	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	40,00
15	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	38,00
16	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Probablemente no	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	40,00
17	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	40,00
18	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	41,00
19	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Definitivamente si	Definitivamente no	Probablemente no	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	41,00
20	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Probablemente si	Definitivamente no	Probablemente no	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	39,00
21	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Probablemente si	Definitivamente no	Definitivamente no	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	40,00
22	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	40,00
23	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	De acuerdo	Totalmente de ac...	De acuerdo	38,00
24	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	Ni en acuerdo, ni...	40,00
25	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	Totalmente de ac...	De acuerdo	De acuerdo	41,00
26	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Probablemente si	Definitivamente no	Definitivamente no	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	38,00
27	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	41,00
28	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni i...	Definitivamente si	Definitivamente no	Definitivamente no	Totalmente de ac...	Totalmente de ac...	De acuerdo	41,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

● 1% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 1% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.upsjb.edu.pe	<1%
	Internet	
2	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
	Internet	
3	hdl.handle.net	<1%
	Internet	
4	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	Internet	

● **Excluir del Reporte de Similitud**

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

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUDESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FAR...

repositorio.uoosevelt.edu.pe

IVDECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

repositorio.ucv.edu.pe