

NOMBRE DEL TRABAJO:

Nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarios de la farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023

ASESOR:

- Dr. Q.F. Vicente Manuel, Ayala Picoaga

AUTORES:

- Bach. Zea Cali, Yudy Rosalva
- Bach. Huaman Huaquisto, Yessica Yanet

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

4 TES - HUAMAN Y ZEA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

13602 Words

RECUENTO DE CARACTERES

72965 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

67 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 6, 2023 8:46 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 6, 2023 8:47 AM GMT-5**● 10% de similitud general**

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

- 10% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

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





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

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN
USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO,
PUNO 2023**

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

AUTORES

Bach. Huaman Huaquisto, Yessica Yanet

Bach. Zea Cali, Yudy Rosalva

ASESOR:

Dr. Vicente Manuel, Ayala Picoaga

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Pública

Huancayo – Perú

2023

DEDICATORIA

A mi padre **Juan Samuel, Zea Huacasi** por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracteriza y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi madre **Alejandrina, Cali Ramos** por darme la vida, haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Mis hermanos(as) **Johnny, Miriam**, por estar conmigo y apoyarme siempre incondicionalmente para culminar mi tesis.

Bach. ZEA CALI, YUDY ROSALVA

Dedico este logro académico en primer lugar a Dios, a mi padre **Mario Huaman Quispe** por todo el apoyo incondicional que me dio desde el inicio de mi carrera académica, por ser el motivo de mis ganas de salir adelante en todos los aspectos de mi vida.

Bach. HUAMAN HUAQUISTO, YESSICA YANET

AGRADECIMIENTO

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él se logró concluir nuestra carrera. A la universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt por habernos permitido convertirnos en ser un profesional. Agradecemos a nuestro asesor de tesis el Dr. Vicente Manuel, Ayala Picoaga por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad de conocimiento. Nuestro agradecimiento también va dirigido a nuestros padres que fueron nuestro motor y motivo durante este proceso. A nuestros familiares, amigos por el cariño y apoyo incondicional, para finalizar, también agradecemos a los docentes de habernos brindado sus enseñanzas.

Bach. Zea Cali, Yudy Rosalva

Bach. Huaman Huaquisto, Yessica Yanet

JURADOS

PRESIDENTE

Dr. Ayala Picoaga, Vicente Manuel

SECRETARIO

Mg. Palomino Huarcaya, Roger

VOCAL

Mg. Solgorre Contreras, Enrique Juan

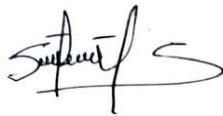
DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, **YUDI ROSALVA, ZEA CALI** de Nacionalidad Peruana, identificada con, **DNI N°47119268** de la escuela profesional de ciencias farmacéuticas y bioquímica, autora de la tesis titulada: " **NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**

MANIFIESTO QUE:

El tema de estudio es legítimo siendo producto de mi sacrificio personal y que toda información presentada es auténtica y veraz, que no es copia, que no se ha usado conceptos, formulas, citas integrales enunciados y estudio, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor. En este sentido soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Huancayo 23 de julio del 2023



TESISTA: Yudy Rosalva, Zea Cali
DNI:74119268



DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, **YESSICA YANET, HUAMAN HUAQUISTO** de Nacionalidad Peruana, identificada con, **DNI N°72751830** de la escuela profesional de ciencias farmacéuticas y bioquímica, autora de la tesis titulada: "**NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**"

MANIFIESTO QUE:

El tema de estudio es legítimo, siendo producto de mi sacrificio personal y que toda información presentada es auténtica y veraz, que no es copia, que no se ha usado conceptos, fórmulas, citas integrales, enunciados y estudio, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor. En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Huancayo 23 de julio del 2023



Tesista: Yessica Yanet, Huaman Huaquisto

DNI N° 72751830

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iv
JURADOS	v
INDICE.....	viii
RESUMEN	9
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODO	19
2.1 Tipo y diseño de investigación:	19
2.6 Métodos de análisis de datos.....	23
2.7 Aspecto ético.....	23
III. RESULTADOS	24
IV DISCUSIONES	29
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	36

RESUMEN

Objetivo: identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023.

Materiales: El enfoque de la investigación fue de tipo descriptivo y transversal, debido a que se busca conocer la relación entre 2 variables en un solo momento.

Resultados: El nivel de satisfacción de los usuarios de Farmacia del Centro de Salud Taraco- Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023 en relación con la satisfacción obtuvimos un buen acuerdo de 48,5% de satisfacción con los usuarios, mientras tanto en relación con la disponibilidad de stock y calidad de atención obtuvimos un buen acuerdo de 48,5% de usuarios en cuanto a la relación entre el horario de atención obtuvimos un resultado. Con un nivel de satisfacción del 53,0%. Usuarios y por último, en relación entre el trato recibido obtuvimos un resultado, con un nivel de satisfacción del 51,5%.de usuarios.

Conclusión: se debe realizar evaluaciones al personal, de manera que se identifique el nivel de sus competencias y ayudarlos a mejorar con relación a la atención al público del servicio de farmacia.

Palabras claves: nivel de satisfacción, calidad de atención, farmacia

ABSTRACT

Objective: to identify the level of user satisfaction in relation to the quality of care at the pharmacy at the Taraco Health Center, Puno 2023.

Materials: The research approach was descriptive and transversal, because it seeks to know the relationship between 2 variables at a single moment.

Results: The level of satisfaction of the Pharmacy users of the Taraco-Puno Health Center during the period June and July 2023 in relation to satisfaction, we obtained a good agreement of 48.5% satisfaction with the users, meanwhile in relation to stock availability and quality of service, we obtained good agreement from 48.5% of users regarding the relationship between service hours, we obtained a result. with a satisfaction level of 53.0%. users and finally in relation to the treatment received, we obtained a result, with a satisfaction level of 51.5% of users.

Conclusion: evaluations should be carried out on staff, so that the level of their competencies is identified and help them improve in relation to customer service in the pharmacy service.

Keywords: level of satisfaction, quality of care, pharmacy



Lic. Gina Rosario Rafael Povez
ENGLISH TEACHER
CPM 1043148336

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de brindar un servicio de calidad es lograr la satisfacción de los usuarios, por tanto, una calificación de calidad es la mejor manera de determinar si un servicio es bueno o malo o si el usuario está satisfecho, la calidad y la satisfacción son dos conceptos claves del desempeño del centro de salud, la calidad de servicio percibido es el resultado de la satisfacción del usuario.

La investigación muestra que el nivel de satisfacción del usuario aumenta en los centros de salud cuando existen suficientes medicamentos disponibles en el área de farmacia, recibe asesoramiento respecto al medicamento, la satisfacción disminuye cuando el tiempo de espera es largo para recibir atención. (1)

La atención farmacéutica consiste en la realización del seguimiento farmacológico en el paciente, con dos objetivos:

- Responsabilizarse con el paciente de que el medicamento le hará el efecto deseado por el médico que lo prescribió o por el farmacéutico que lo indicó.
- Estar atento para que a lo largo del tratamiento no aparezcan o aparezcan los mínimos problemas no deseados, y si aparecen, resolverlos entre los dos o con la ayuda de su médico. (faus y martinez, 1999). (2)

La calidad de atención que brindan los servicios de salud en el Perú es indiscutible, ya que solo algunos son de buena calidad. Según Diario (2016), la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) señaló que los reclamos se vienen generando en los centros de salud por insatisfacción, malestar, quejas evidenciando en los libros de reclamaciones y denuncias públicas a las instituciones por parte de los usuarios netamente en el centro de salud, perjudicando la imagen que se proyecta en la sociedad. (3)

El concepto de atención farmacéutica tiene una historia relativamente apreciada, ya que el año 1990 en EEUU Hepler y Strand añaden el término (AF), significa “como la provisión responsable de la farmacoterapia con el propósito de alcanzar unos resultados concretos para la mejoría de la calidad de vida de cada paciente”. En 1993, la OMS representó un documento conocido como Informe de Tokio, que examina las

responsabilidades de un Químico Farmacéutico. Respecto a las necesidades del paciente y de la sociedad. A partir de ese año, la American Society of Pharmacists construyó una serie de guías y recomendaciones sobre la AF. Según la OMS, las labores de la AF hacia el paciente incluye, la identificación, evaluación y valoración de los problemas relacionados con los medicamentos (PRM), los síntomas descritos por los pacientes y toda la sociedad dan a conocer sus dolencias autodiagnosticadas, e identificar si procede la acción del farmacéutico o si se necesita la colaboración de otros profesionales de la salud, así iniciar o modificar tratamientos, la preparación y suministro de los medicamentos, el establecimiento debe describir metas sobre tratamientos y asesoramientos e vigilancia de los resultados terapéuticos. (4)

El Centro de Salud “Taraco” localizado en la provincia de Huancané ubicada en el departamento de Puno en el sur del Perú, es considerado un establecimiento con muchas carencias de infraestructura y personal (sobre horarios, servicios y requisito administrativos) por la cual llega a tener problemas en la gestión y humanización en la atención. Así mismo por la cual los usuarios no perciben una buena atención.

De acuerdo a lo expuesto, nos formulamos la siguiente pregunta:

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023?

Asimismo, nos planteamos las siguientes preguntas específicas:

¿Cuál será la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?

¿Cuál será la relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?

¿Cuál será la relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?

Este proyecto de investigación demuestra que aportara conocimientos respecto a la satisfacción y calidad de atención en usuarios de la farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023. El estudio estimulara mejoras en la gestión de la calidad con el fin de mantener y aumentar altos niveles de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno y fomentar estrategias de mejoras continuas. La

ventaja del valor teórico es que proporcionara información sobre el nivel de satisfacción y calidad de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de

Salud Taraco, Puno 2023, los resultados pueden ser compartidos en revistas, repositorios institucionales o actividades académicas.

Objetivo General, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023.

Objetivos Específicos, identificar la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.

Determinar la relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.

Determinar la relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.

Antecedentes Internacionales López K (2019). Realizo la investigación cuyo objetivo fue “Evaluar a la Calidad del Servicio de Atención en la Farmacia Cruz Azul del Cantón Archidona”, el método empleado fue cualitativo la información recopilada de la calidad, cuantitativo y sus dimensiones: tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. Los resultados muestran que el 90% y un 10% satisfacción de parte de los usuarios. (5)

Peña C (2020). Desarrollo la investigación de las “La Atención Farmacéutica a nivel mundial y nacional”. En él se narra de manera secuencial el nacimiento y desarrollo de la Atención Farmacéutica en la que resulto esencial el papel que la Federación internacional de Farmacéuticos (FIP) ha jugado para su desarrollo. Conjuntamente con la OMS publican en 1999 el documento “Buenas Prácticas en Farmacia: Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos” que se ha seguido actualizando hasta su versión del 2011. (6)

Morales L. (2018). Desarrollo la investigación del “Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud”. El método utilizado fue descriptivo de corte transversal, contaba con una muestra de 12573 de pacientes Se diseñaron tres instrumentos Método Estudio descriptivo de corte

trasversal, en el cual se indagó a 12573 usuarios y pacientes entre 1 y 5, en los que puntajes de 4 y 5 representaron satisfacción. Como resultados se obtuvieron cinco categorías: 1. global de desempeño del sistema, entendido como la confianza; 2. Mejorías en la gestación respecto a los años anteriores; 3 Nivel de adherencia a los tratamientos; 4 Intención de colaborar con el sistema, y; 5. La experiencia vivencial integral, es un proceso que se encuentran en niveles de satisfacción. (7)

Trujillo Y. et al (2020). Desarrollo la investigación de “Caracterización de los servicios de salud que se ofrecen en las instituciones hospitalarias en el ámbito de la calidad “, proceso a la percepción de los usuarios una clave a la implementación, a través de las facultades de ciencias de la salud por fortalecer la calidad de los servicios en mejorar las falencias que se encuentran en una institución hospitalaria. La metodología usada en esta presente investigación, revisión documental de fuentes primarias y secundarias y análisis del discurso de las mismas. (8)

Antecedentes Nacionales Córdova V. (2021). Investigación en Perú ,metodología utilizada descriptivo, no experimental y observacional e diseño transversal , con una muestra de 200 pacientes se aplicó el modelo SERVQUAL .Como resultados se obtuvo 75,6% de los pacientes están satisfechos, según la dimensión de tangibilidad presenta el 70,8%, según el tiempo de atención tiene 77,4%, según la dimensión Trato recibido por el personal el 75,8% y, según la dimensión de capacidad de respuesta el 72,8% .Obtuvieron como resultado el 75,6% de los pacientes están satisfechos .En conclusión el 81.0% se encuentran satisfechos con su Químico Farmacéutico . (9)

Barrientos J. (2018) su investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura” la metodología que utilizo fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional. Técnica utilizada fue la encuesta e instrumento cuestionario en conclusión se dio una respuesta de ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta). Es decir, que, a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura los Olivos, 2018. (10)

Cortez J. (2021). La investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca. Metodología utilizada diseño no experimental, transversal y

descriptivo correlacional, se realizó con una población de 16 534 y una muestra de 242 usuarios. Asimismo, los resultados determinaron que el 38% de los pacientes se encuentran satisfechos y 48% insatisfechos, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,969 que indica una correlación positiva muy alta y el nivel de significancia es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05. (11)

De la Cruz Y. (2018) Realizo la investigación con el objetivo de “Determinar la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada”, mostrando si existe una concordancia entre calidad de atención y el grado de satisfacción hacia los pacientes de la farmacia ambulatoria con una muestra de 250 pacientes. Se utilizó el método SERVQUAL que mide la calidad de atención y satisfacción de los pacientes. En conclusión, se obtuvo como resultado 65.28% de pacientes satisfechos y un 34.72% de insatisfechos. Además, por la alta calidad de atención se consigue un alto grado de satisfacción del usuario. (12)

Rodas K. (2021) desarrollo una investigación de Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto Chimbote. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, de corte transversal con diseño descriptivo correlacional, muestra de 101 usuarios atendidos en el servicio de farmacia. Considerando la atención de los establecimientos de Salud como resultados se encontró que la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia en el centro de salud Miraflores Alto es alta con un 67,3 %, media con 29,7, el mayor porcentaje 55,4%. Los usuarios indicaron una alta satisfacción con el servicio recibido y con la calidad de atención, el 13,9% de usuarios indicó una satisfacción alta pero una calidad de atención media. Se evidenció además significancia estadística entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en usuarios, ($P=0,000 < 0,05$), concluyendo que existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afirmando que a mayor calidad de atención brindada la satisfacción es mayor. (13)

Chávez I. (2018). Desarrollo la investigación de Establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital II ESSALUD, ubicado en la municipalidad de Abancay, Región de Apurímac. El estudio de metodología que empleo fue cuantitativo, asimismo con un diseño no experimental, de tipo aplicada, cuyos resultados se obtienen por la herramienta de Statistical Package

for Social Science (SPSS), concentrando los resultados descriptivos e inferenciales, utilizando el Rho Spearman en tablas de contingencias que responde a la hipótesis planteada. (14)

Aliaga S. et al (2019) investigo sobre la determinación del nivel de satisfacción de los usuarios externos en el área de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar – Cajamarca. La metodología empleada fue básica, transversal y diseño descriptivo. Con una muestra de 300 usuarios externos. Dimensión que se contó en relación a interpersonales y técnicas de 51,7 % de los usuarios satisfechos y el 48,3 % insatisfechos. Según los resultados obtenidos fueron 55.7% de aprobación y 44.3% de desaprobación, cada disposición adecuada se relaciona a la disposición de resolver dudas o consultas en la dimensión técnica el 53,3 % se encontraron satisfechos y el 46,7 % insatisfechos. Según los resultados obtenidos fueron 55.7% de satisfacción y 44,3% de insatisfacción en relación a la atención brindada en conclusión corresponde al servicio brindada si fue rápida y oportuno atendido en el área de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar. (15)

Alcántara V. (2021) la investigación tuvo como objetivo “Evaluar la atención farmacéutica mediante la tele farmacia a pacientes post-hospitalizados del Hospital Regional Docente de Cajamarca. El tipo de investigación fue descriptiva y corte transversal, representada con una muestra de 80 pacientes y se aplicó una encuesta anónima con previa firma en la cual se dio como resultados (57,5%), buena atención de servicio (92,5%) benéficos que tiene como fin para el paciente: evitar el contagio del coronavirus, evitar las largas colas para la adquisición del medicamento y ayudar a mejorar la calidad de vida del paciente. Por lo que, se concluye que más del 50% de pacientes refieren que la atención farmacéutica mediante la tele farmacia es muy buena, estando totalmente de acuerdo que se continúe este servicio. (16)

Barzola M. et al (2019) realizaron la investigación cuyo objetivo fue” Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud.” Considero una metodología descriptiva correlacional no experimental, muestra 202 usuarios se realizó la encuesta el 18,8% (38) tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción, siendo el aspecto que más contribuye el tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26,2%. El 43,4% de los que opinan que el tiempo de espera para

la atención es mala, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 64,9% ya que en el porcentaje del nivel de

satisfacción hallada en la encuesta fue de 67,8%, mientras que la calidad de atención fue de 44,6 %. (17)

Camarena P. (2019), ejecuto en Perú con la finalidad de determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, metodología nivel descriptivo, diseño no experimental, muestra conformad de 100 pacientes. Resultados 97.4% pacientes insatisfechos en conclusión 98.1 pacientes insatisfechos por parte del Químico hacia el paciente se da de manera desolador. (18)

Pinedo G. et al (2018) ejecutaron el estudio cuya finalidad ha sido “Calidad en la Atención y Satisfacción de Usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular” “Carlos Alberto Peschiera Carrillo”, tuvo como objetivo evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia. El método que utilizaron fue no experimental, descriptivo, correlacional. Así mismo son los datos 360 usuarios determinaron 36.9% quejas y reclamos 31.1 considera regular. (19)

Zavaleta L (2019). Realizo el estudio nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir – Trujillo. El objetivo del estudio fue identificar el nivel de satisfacción en los usuarios de un establecimiento farmacéutico del El Porvenir – Trujillo. Emplearon un diseño descriptivo, prospectivo, cuantitativo y transversal, recolectaron los datos mediante 18 cuestionario estructurado y la satisfacción se valoró con la escala de Likert, participaron 366 usuarios, identificaron los factores socio-demográficos y relacionaron con nivel de satisfacción. En los resultados hallaron que hubo mayor prevalencia de mujeres (66%), 52% de los usuarios tenían de 36 – 50 años, 40% habían cursado estudio superior técnico. Según escala de Likert (1 – 5) la satisfacción promedio fue 4,43, entonces el 99% mostró satisfacción alta respecto a la atención en establecimiento farmacéutico. No hubo correlación entre los factores socio-demográficas: edad, género, nivel de instrucción con el nivel de satisfacción. Concluyeron que el nivel de satisfacción fue alto en los usuarios atendidos en un establecimiento farmacéutico en el distrito el porvenir. (20)

Conceptos básicos, la calidad de atención se define como el grado del servicio brindado que se basa en pruebas y fundamentos para lograr la cobertura sanitaria universal. La evaluación de la calidad de la atención y los servicios de salud es esencial a medida que los países se esfuerzan por lograr la salud para todos, (21) la satisfacción del cliente se define como resultado de satisfacción o agrado de parte de los usuarios, (22) el Servicio de Farmacia es la unidad orgánica encargada de suministrar en forma oportuna y eficiente los medicamentos y productos afines destinados a la recuperación y conservación de la salud de los pacientes. (23)

El nivel de calidad puede ser identificado por los deseos del usuario y referido al uso que le puede dar al producto o servicio, el detalle es que los clientes o usuarios tienen deseos y diferentes necesidades esto marca la diferencia en los estándares de calidad. Respuesta positiva del usuario aun servicio o producto recibido de otras personas o centro de salud. Puede conceptualizado como un juicio de valor personal después de recibir atención en un servicio de salud. (24)

II. METODO

2.1 Tipo y diseño de investigación:

2.1.1 tipo de investigación

- Básica: ya que el desarrollo se basa en sustento teóricos que amplifican la comprensión de la problemática a partir de esto se aporta información que enriquezca el conocimiento.
- Descriptivo: ya que se lleva a cabo un desarrollo descriptivo de los fundamentos teóricos y prácticos que sustentan la investigación.
- Transversal: porque el estudio se desarrolla dentro de un determinado periodo.
- No experimental: porque se aplicó el cuestionario para el recojo de información.

2.1.2 Diseño de la investigación:

El enfoque de la investigación fue de tipo descriptivo y transversal, debido a que se busca conocer la relación entre 2 variables y mejorarán evaluadas en un solo momento; y se empleará el diseño no experimental, puesto que se obtendrá información en relación al objeto de estudio proporcionado por la situación actual, sin realizar un control experimental.

2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023

VARIABLES	DEFINICIONES		DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
	Conceptual	Operacional			
Independiente: Satisfacción del Usuario	Respuesta positiva del usuario a un servicio o producto recibido de otras personas o centro de salud. puede conceptualizado como un juicio de valor personal después de recibir atención en un servicio de salud	Para evaluar el nivel de satisfacción se suele comparar la expectativa de usuarios (beneficiario, paciente, usuario) con percepciones sobre el servicio proporcionado por un proveedor, definir las brechas entre las percepciones y expectativas (P-E) de los usuarios	Disponibilidad de stock de medicamentos -Tiempo de espera -Trato recibido por el personal del servicio de farmacia	- Cuenta con stock de medicamentos recetados por el medico - Cuenta con stock de dispositivo médicos -El tiempo de espera para la atención fue rápida -La atención fue rápida -El trato fue respetuoso, amable y con paciencia. -La atención del personal genero confianza	Nominal Nominal Nominal
Dependiente: Calidad de Atención	La calidad en la atención puede ser identificada por los deseos del usuario y referido al uso que le puede dar al producto o servicio, el detalle es que los clientes o usuarios tienen deseos y diferentes necesidades esto marca la diferencia en los estándares de calidad.	la calidad debe orientarse hacia a la satisfacción del usuario, centrándose en el cambio constante del servicio brindado	-Personal de Farmacia -Ambientes de la Farmacia	-Horario de atención es adecuada -Orienta e informa a los usuarios -Están limpios y ordenados	Nominal

2.3 población y muestra

2.3.1 Población:

Está conformada por el total de usuarios mayores de 18 años que asisten al establecimiento de salud para la atención integral de su atención, según los datos me proporcionaran 200 usuarios.

2.3.2 Muestra:

Se trabajó con una muestra de 132 usuarios que acudirán al establecimiento de salud, todos los miembros tienen la misma oportunidad de formar parte de la muestra. El muestreo será probabilístico, aleatorio, en el que cada uno de los integrantes de la población participará seleccionado, obteniéndose una muestra de 132 usuarios con calidad de servicio y satisfacción.

Criterios de inclusión:

Usuarios de ambos sexos entre las edades 18-58 años

Usuarios que acepten participar voluntariamente a su encuesta.

Usuarios que acepten formar parte de la investigación a través del consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Usuarios que no accederán participar en la investigación

Usuarios que no completaron el instrumento.

Usuarios que no firmaron el consentimiento informado

Usuarios menores de 18 años

Tamaño de muestra:

Para tener el tamaño de la muestra se utilizará la fórmula de poblaciones finitas con un nivel de confiabilidad del 95%, con un margen de error del 5%. Que es el siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

N= 200 usuarios que acudieron en el periodo junio a julio 2023

Z_{α} = margen de seguridad 95% ($Z=1.96$)

E = Coeficiente de error máximo 5%

p = Probabilidad del ámbito investigativo ($p=0.5\%$)

q = Probabilidad no factible para realizar la investigación ($q=1-0.5= 0.5$)

Tamaño de la población en un mes es igual 200.

El tamaño de muestra calculado es igual 131.75, lo equivale a 132 personas.

2.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo será probabilístico, aleatorio simple entre los usuarios atendidos en la Área de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**1. Técnica:**

La técnica que se empleo fue la encuesta. Esta técnica es de amplio uso para la recolección de datos, en nuestro trabajo se empleó la encuesta con opciones múltiples de respuesta orientadas a evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios.

2. Instrumentos:

El instrumento fue un cuestionario estructurado con opciones múltiples, para valorar la satisfacción y calidad de atención.

3. Validez:

La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos, fueron dos expertos con grado de magister y/o doctorado, evaluaron cada ítem del instrumento.

4. Confiabilidad:

Para evaluarla confiabilidad del instrumento se realizó prueba de piloto en el paquete estadístico SPSS versión 24 y para valorar de confiabilidad.

2.5 Procedimiento:

Luego para elaborar y validar el instrumento se aplicó la encuesta a 132 usuarios atendidos en el Centro de Salud Taraco, Puno.

Los datos recolectados fueron tabulados en hoja de cálculo Excel, luego fueron migrados al paquete estadístico SPSS versión 24 para análisis estadístico.

- Los datos fueron presentados en tablas y gráficos según sus dimensiones del estudio. Los a mismos que reflejan datos de frecuencias en números y porcentajes.

2.6 Métodos de análisis de datos

Se organizó los datos obtenidos, tomando en cuenta las características de la variable en la explicación de los resultados, se utilizaron tablas, cuadros de estadística y gráficos.

2.7 Aspecto ético

No se perjudicó la moralidad de los usuarios, los datos recolectados de las encuestas serán tomadas con el propósito del estudio.

III. RESULTADOS

La presente investigación se consideró a 200 usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Taraco –Puno, junio a julio del 2023; se evaluó el nivel de satisfacción en relación con la calidad de atención que reciben los usuarios en el servicio de farmacia los resultados se presentan según el orden de los objetivos específicos planteados.

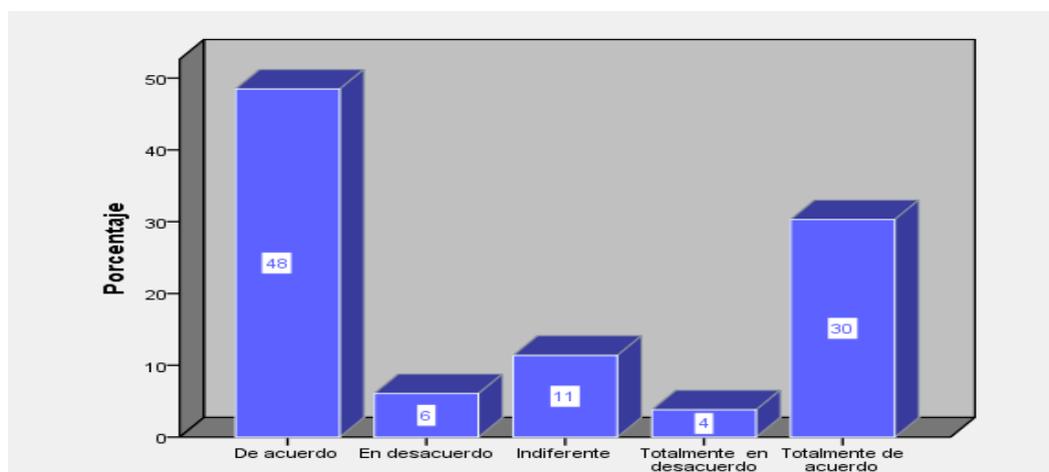
3.1 Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023?

Tabla N° 01. Nivel de satisfacción en la atención de la farmacia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	6,1	54,5%
De acuerdo	64	48,5	48,5%
Indiferente	15	11,4	65,9%
Totalmente en desacuerdo	5	3,8	69,7%
Totalmente de acuerdo	40	30,3	100,0%
Total	132	100,0	

Fuente: Elaboración propia del investigador

Gráfico N° 01. Nivel de satisfacción en la atención de la farmacia.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N° 01 y el gráfico N° 01, se evidencia la relación entre el nivel de satisfacción del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco- Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023, del 100% /200 usuarios encuestados, el 48,5% están de acuerdo, seguidamente 3,8 % de usuarios manifiesta un nivel de satisfacción totalmente en desacuerdo.

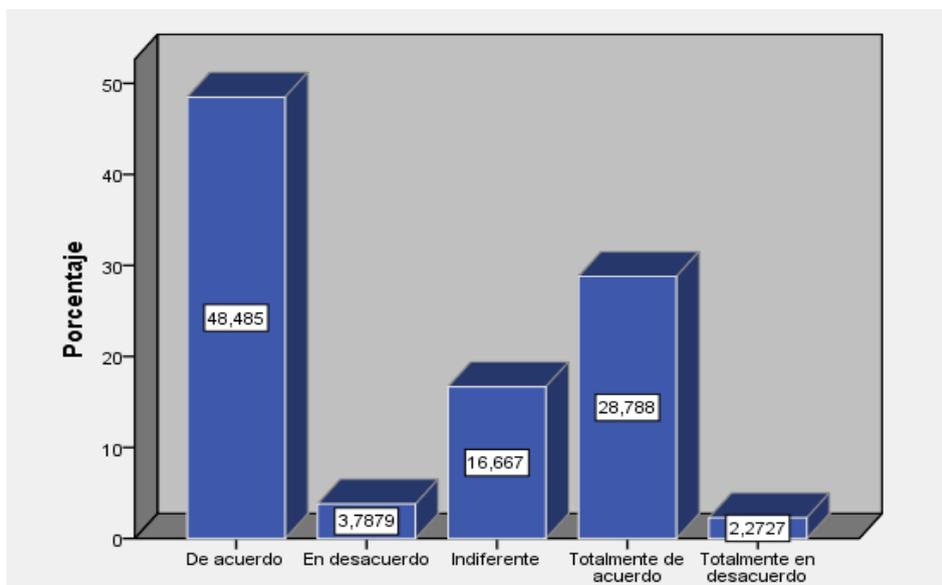
3.2 ¿Cuál será la relación entre la disponibilidad de stock de medicamento y la calidad de atención de los usuarios el servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?

Tabla N° 02. Relación de medicamento – usuario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	3,8	52,3%
De acuerdo	64	48,5	48,5%
Indiferente	22	16,7	68,9%
Totalmente en desacuerdo	3	2,3	100,0%
Totalmente de acuerdo	38	28,8	97,7%
Total	132	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 02. Relación de medicamento – usuario.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 02 y gráfico N°02, se evidencia la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos y la calidad de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco- Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023, del 100% /200 usuarios encuestados, donde manifestaron los usuarios con un 48,5% estar de acuerdo con la disponibilidad de stock de medicamentos, seguidamente el 2,3 % de usuarios señala un desabastecimiento de medicamentos y están totalmente en desacuerdo.

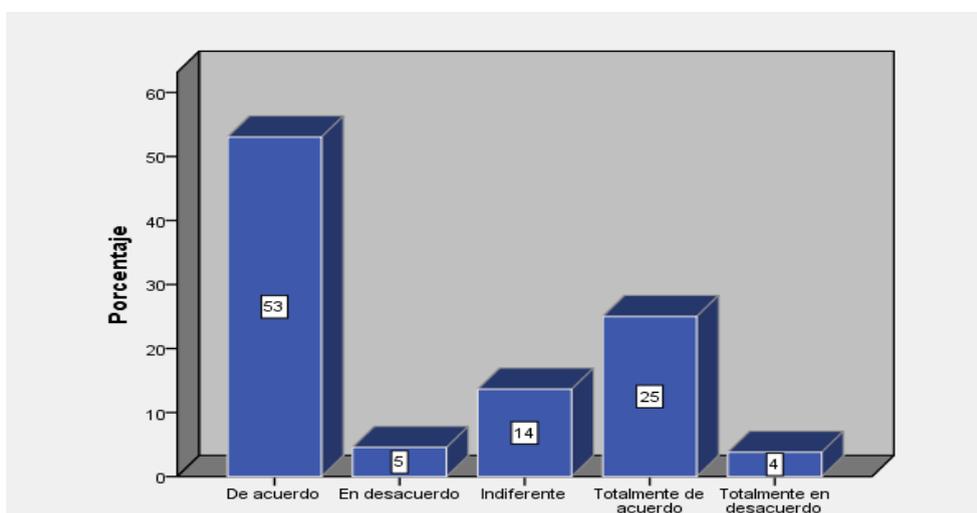
3.3. ¿Cuál será la relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?

Tabla N° 03. Relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	4,5	57,6
De acuerdo	70	53,0	53,0
Indiferente	18	13,6	71,2
Totalmente en desacuerdo	5	3,8	100,0
Totalmente de acuerdo	33	25,0	96,2
Total	132	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 03. Relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 03 y figura 03, se evidencia la relación entre el horario de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco- Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023, del 100% /200 usuarios encuestados, el 53,0% está de acuerdo con el horario de atención del servicio de farmacia, seguido con un 3,8% de usuarios señalan estar totalmente en desacuerdo.

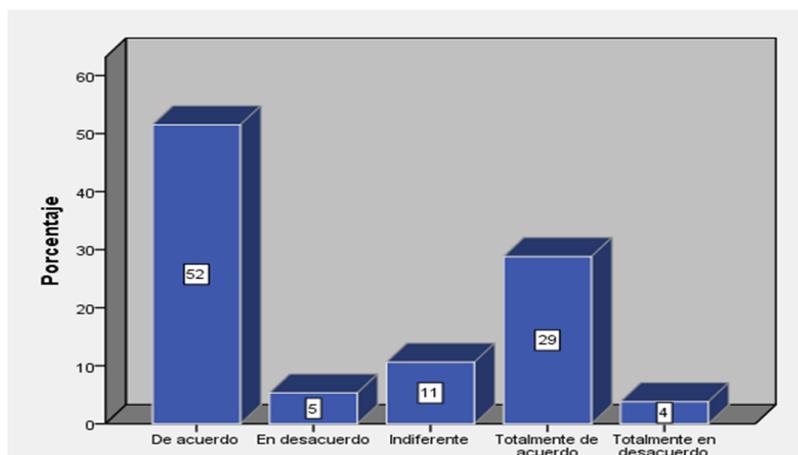
¿Cuál será la relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?

Tabla N° 04. Relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	5,3	56,8%
De acuerdo	68	51,5	51,5%
Indiferente	14	10,6	67,4%
Totalmente en desacuerdo	5	3,8	100,0%
Totalmente de acuerdo	38	28,8	96,2%
Total	132	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 04. Relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 04 y gráfico N° 04, se evidencia la relación entre el trato recibido del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco- Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023, del 100% /200 usuarios encuestados, el 51.5% está de acuerdo con el trato recibido del servicio de farmacia, y por último 3,8% señala estar totalmente en desacuerdo con el trato recibido del servicio de farmacia.

IV DISCUSIONES

En la presente investigación se evaluaron el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno durante el periodo junio y julio del 2023; posteriormente se procedió a realizar el análisis de los resultados obtenidos.

En relación con la satisfacción, se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco- Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023, el 48,5% están de acuerdo, seguidamente 3,8 % de usuarios manifiesta un nivel de satisfacción totalmente en desacuerdo. Nuestro resultado no coincide con la investigación obtenido por Cortez, donde el 65.28% de pacientes con un acuerdo de satisfacción y un 34.72% de insatisfechos la investigación de Rodas señala que el 67,3 % están de acuerdo con la satisfacción y por totalmente en desacuerdo es un 13,9% de insatisfacción. Según los resultados obtenidos en nuestra investigación nos indican que esta diferencia puede ser debido a que el profesional farmacéutico no da una información adecuada de los medicamentos que están dispensando a los usuarios del Centro de Salud Taraco, Puno durante el periodo Junio a Julio del 2023.

En relación a la disponibilidad de stock de medicamentos, se identificó que el nivel de mayor satisfacción de los usuarios fue con un 48,5% estar de acuerdo con la disponibilidad de stock de medicamentos, seguidamente el 2,3 % de usuarios señala un desabastecimiento de medicamentos y están totalmente en desacuerdo. Nuestro resultado es similar a los obtenidos por Trujillo lo aprueba con un proceso a la percepción de los usuarios una clave a la implementación, a través de las facultades de ciencias de la salud por fortalecer la calidad de los servicios en mejorar las falencias que se encuentran en una institución hospitalaria. Estos resultados nos indica que hay un alto número de usuarios que están de acuerdo respecto a la disponibilidad de stock de medicamentos brindada por el personal de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno, sin embargo, siempre es aceptable una mejoría con el stock de medicamentos.

En relación con el horario de atención del servicio de farmacia, se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios fue 53,0% que está de acuerdo con el horario de atención

del servicio de farmacia, seguido con un 3,8% de usuarios señalan estar totalmente en desacuerdo. Nuestro resultado es similar a los obtenidos por Aliaga quien reporto el 51,7 % de los usuarios satisfechos y el 48,3 % insatisfechos. Según los resultados obtenidos por un porcentaje en considerable de los usuarios reciben una buena atención, amable y agradable por el parte del personal de Farmacia.

En relación con el trato recibido del servicio de farmacia, se identificó un nivel de satisfacción de los usuarios del 51.5% está de acuerdo con el trato recibido del servicio de farmacia, y por último 3,8% señala estar totalmente en desacuerdo con el trato recibido del servicio de farmacia. Nuestro resultado es similar a los obtenidos por Córdova, se reporta con un resultado de 75,6% de los pacientes están satisfechos, 70,8%, según el tiempo de atención tiene 77,4%, según la dimensión de trato recibido por el personal el 75,8%, lo aprueba con la calificación de acuerdo con la satisfacción de los usuarios. Estos resultados nos indica que hay un alto número de usuarios que están de acuerdo respecto al trato brindado por el personal de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los usuarios de Farmacia del Centro de Salud Taraco-Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023 en relación con la satisfacción se obtuvo un buen acuerdo de 48,5% de satisfacción.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco- Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023 en relación con la disponibilidad de stock y calidad de atención se obtuvo un buen acuerdo de 48,5%, es decir es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco- Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023.En relación entre el horario de atención obtuvimos un resultado con un nivel de satisfacción del 53,0% es decir que es bueno.
- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco- Puno durante el periodo Junio y Julio del 2023.En relación entre el trato recibido obtuvimos un resultado, con un nivel de satisfacción del 51,5% es decir que es bueno. Esto nos indica que la atención en el sector público está en mejoría respecto al empleo de sus habilidades del profesional.

VI. RECOMENDACIONES

- Implementar asientos de espera en los servicios de farmacia para una mejor comodidad de los pacientes del centro de salud.
- Ampliar los horarios de atención en el servicio de Farmacia para una mejor y adecuada atención al paciente.
- Realizar evaluaciones al personal, de manera que se identifique el nivel de sus competencias y ayudarlos a mejorar con relación a la atención al público usuario del servicio de farmacia.
- Se debe implementar el stock medicamentos para los usuarios del centro de salud.
- Se debe capacitar al personal de salud del área, para una mejor calidad de servicio.
- Se recomienda al Ministerio de Salud implementar espacios más adecuados para el almacenamiento y dispensación de medicamentos ya que no cuenta con zonas de espera.
- Se recomienda al profesional Químico Farmacéutico brindar información sobre la dosis del medicamento, el efecto que va producir el fármaco, las posibles reacciones adversas del medicamento, y si su salud está mejorando con el tratamiento que está recibiendo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ogiemwonyi O , Harum A , Rahman A , Nurul M , Mejeed N. The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia. [Online]. LIMA; 2020. Available from: https://www.researchgate.net/publication/343635361_The_Relationship_between_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_towards_Hypermarket_in_Malaysia.
2. Pharm Care Esp. Consenso de Granada (Dic 1998), Pharm Care Esp 1999;1:107-112 y Pharm Care Esp 2000;2:139-140. [Online]. Available from: <https://www.ugr.es/~atencfar/#Arriba>.
3. Plataforma digital única del Estado Peruano. Superintendencia Nacional de Salud. [Online]. Available from: <https://www.gob.pe/susalud>.
4. Saldaña M. <https://scielo.isciii.es/>. [Online]. Trujillo; 2006. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v13n4/editorial.pdf>.
5. Lopez K. Evaluacion a la Calidad del Servicio de Atencion en la Farmacia Cruz Azul del Canton Archidona. TESIS. Puyo - Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes "Uniandes"; 2019.
6. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. [Online].; 2020. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2340-98942020000100002&script=sci_arttext.
7. Morales L , Garcia J. revistas.unal.edu. [Online]. Bogota, Colombia; 2018. Available from: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/83138/73003>.
8. Trujillo Y , Rios S , Vallejo J. Revision de la Literatura sobre la Percepción que tienen los Usuarios de la Calidad de los Servicios de Salud en Instituciones Hospitalarias 2015-2019. [Online]. Bogota-Colombia; 2020. Available from: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4151/Monografia.%20REVISI%C3%93N%20DE%20LA%20LITERATURA%20SOBRE%20LA%20PERCEPCI%C3%93N%20QUE%20TIENEN%20LOS%20USUARIOS%20DE%20LA%2>

0CALIDAD% 20DE% 20LOS% 20SERVICIOS% 20DE% 20SALUD% 20EN% 20INS
TITUCIONES%.

9. Cordova V , Orihuela G. repositorio.uma.edu.pe. [Online].; 2021. Available from:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/646/Tesis.pdf>.
10. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Tesis Maestría. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
11. Cortez J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. Tesis Maestría. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
12. De la Cruz Y. Calidad De Atención Y Grado De Satisfacción De Los Usuarios Del Servicio De Farmacia Ambulatoria En Una Clínica Privada, 2018. Informe Tesis. Lima: Universidad Inca Garcilaso De La Vega; 2018.
13. Rodas K. Nivel De Satisfacción Del Usuario Y Calidad De Atención Brindada En El Servicio De Farmacia. Centro De Salud Miraflores Alto - Chimbote, 2021. [tesis]. Lima: Universidad Católica Los Angeles Chimbote; 2021.
14. Chavez L. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay 2018. [tesis]. Abancay: Universidad Cesar Vallejo, Apurímac; 2018.
15. Aliaga S , Cardenas L. Satisfacción Del Usuario Externo En Área De Farmacia Del Centro De Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2017. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2019.
16. Alcantara V , Quito F. Evaluación De La Atención Farmacéutica Mediante La Tele farmacia a Pacientes Post - Hospitalizados Del Hospital Regional Docente De

- Cajamarca, Año 2021. [tesis]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021.
17. Barzola M , Mondaca R. Nivel De Satisfacción Y Calidad En La Atención Del Usuario De La Farmacia De Consulta Externa Del Hospital III De Emergencias Grau EsSalud. Julio - Setiembre 2018. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019.
 18. Camarena P. La Satisfacción De Pacientes En El Servicio De Farmacia Del Centro De Salud San Martín De Porres, Distrito Villa El Salvador, 2019. Tesis. Lima: Universidad Maria Auxiliadora; 2019.
 19. Galoc G , Guerrero L. “Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo’ Lima 2018”. Tesis. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018.
 20. Zavaleta L. Nivel de Satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de El Porvenir – Trujillo, Diciembre 2018. Tesis. Trujillo - Peru: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
 21. Shams S. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2023. Available from: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#>.
 22. Peiró R. economipedia. [Online].; 2018. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>.
 23. Garcia O. Hospital Hermilio Valdizan. [Online].; 2023. Available from: <http://www.hhv.gob.pe/crn/servicios/servicio-farmacia/>.
 24. Teklai M , Fekadu A , Elias M , Russom M , Habtemichael A. National Library of Medicine. [Online].; 2015. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25637405/>.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autor (es): Bach. Zea Cali Yudy Rosalva / Bach. Huaman Huaquisto Yessica Yanet
Tema: NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023?	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023	Satisfacción de usuarios - Disponibilidad de stock de medicamentos	Investigación: Básico Nivel de Investigación: Explicativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	- Tiempo para la espera - Trato recibido por el personal	Enfoque: Cuantitativo Método y Diseño: Descriptivo, transversal Población: 200 usuarios
<p>- ¿Cuál será la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?</p> <p>- ¿Cuál será la relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?</p> <p>- ¿Cuál será la relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?</p>	<p>Identificar la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.</p>	<p>Calidad en la atención</p> <p>- Personal en Farmacia</p> <p>- Ambiente en la Farmacia</p>	<p>Muestra: 132 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"

RESOLUCIÓN N°5712009-CONAFU

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giraldez N°542 - Huancayo

Huancayo, 09 de julio 2023

CARTA Nro.01-2023-RWPV/ DLOR

Señor (a):

PRESENTE

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada, **NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**

. Para lo cual adjunto:

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

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

Atentamente,

Yessica Yanet Huaman Huaquisto
DNI: 72751830

Yudy Rosalva Zea Cali
DNI: 74119268

FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023

INVESTIGADORA: Bach. Zea Cali, Yudy Rosalva

Bach. Huaman Huaquisto, Yessica Yanet

CUESTIONARIO DIGITAL

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

1: Muy deficiente	2: deficiente	3: Regular	4: Bueno	5: Muy bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

DIMENSION (disponibilidad de stock de medicamentos)	1	2	3	4	5
INDICADOR:					
El personal de farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? Totalmente de acuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()					X
¿Ud. considera que el área de farmacia presenta un adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los pacientes? Totalmente de acuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()					X
DIMENSION /tiempo para la atención					
INDICADOR:					
¿El horario de atención de área de farmacia cree usted que es adecuada? Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()					X

DIMENSION/ Trato recibido por el personal del servicio de farmacia					
INDICADORES:					
¿La atención recibida, en área de farmacia fue de forma inmediata? Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()					X
¿El personal de farmacia, se encuentra correctamente uniformado? Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()					X
¿Su atención se realizó respetando el orden de su llegada? Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()					X
DIMENSIONES/Personal de Farmacia					
INDICADORES:					
¿La atención recibida en el área de Farmacia fue rápida y eficaz? Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()					X
El personal de Farmacia que le atendió, ¿le brindo tiempo suficiente para responder todas sus dudas e inquietudes? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿El personal del área de Farmacia le atendió con amabilidad, respeto y paciencia? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿Ud. Llego a comprender, la explicación que el personal de Farmacia le brindo sobre el tratamiento que recibirá? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿Ud. cree que la Farmacia cuenta con los medicamentos necesarios? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
DIMENSION/ Ambientes de la Farmacia					
INDICADORES:					
¿Ud. Cree que la área de Farmacia cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X

RECOMENDACIONES:

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1: Muy eficiente	2: Deficiente	3: Regular	4: Buena	5: Muy buena
------------------	---------------	------------	----------	--------------

Nombres y Apellidos : Rubén, Ramos Zapana

DNI N° :25729105

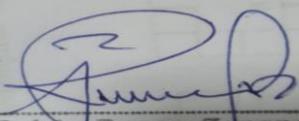
Teléfono/Celular : 965084050

Dirección domiciliaria :jr Colombia Mza.A7 lote 17 urb. Municipal Taparachi I

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : **Magíster en educación mención en investigación y docencia en Educación superior**

Mención : Doctor en Salud



Dr. Rubén Ramos Zapana
Farmacéutico Clínico- UNMSM-Lima
C.Q.F.P. 12566

Lugar y fecha: lima 9 de junio 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación : **NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**
- 1.2. Nombre del instrumento : Nivel de Satisfacción y Calidad de atención

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

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Rubén Ramos Zapana

DNI N° : 25729105

Teléfono/Celular : 965084050 :

Dirección domiciliaria : jr Colombia Mza.A7 lote 17 urb. Municipal Taparachi I

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : **Magíster en educación mención en investigación y docencia en Educación superior**

Mención : Doctor en Salud



Dr. Rubén Ramos Zapana
Farmacéutico Clínico- UNMSM-Lima
C.Q.F.P. 12566

Lugar y fecha: lima 9 de junio 2023

ANEXO 01: OEPRACIONALIZACION DE VARIABLES

Autor (es): Bach. Zea Cali Yudy Rosalva / Bach. Huaman Huaquisto Yessica Yanet

Tema: NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023

VARIABLES	DEFINICIONES		DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
	Conceptual	Operacional			
Independiente: Satisfacción del Usuario	Respuesta positiva del usuario aun servicio o producto recibido de otras personas o centro de salud. puede conceptualizado como un juicio de valor personal después de recibir atención en un servicio de salud	Para evaluar el nivel de satisfacción se suele comparar la expectativa de usuarios (beneficiario, paciente, usuario) con percepciones sobre el servicio proporcionado por un proveedor, definir las brechas entre las percepciones y expectativas (P-E) de los usuarios	Disponibilidad de stock de medicamentos	- Cuenta con stock de medicamentos recetados por el medico	Nominal
			-Tiempo de espera	- Cuenta con stock de dispositivo médicos	Nominal
			-Trato recibido por el personal del servicio de farmacia	-El tiempo de espera para la atención fue rápida -La atención fue rápida	Nominal
				-El trato fue respetuoso, amable y con paciencia. -La atención del personal genero confianza	Nominal
Dependiente: Calidad de Atención	La calidad en la atención puede ser identificada por los deseos del usuario y referido al uso que le puede dar al producto o servicio, el detalle es que los clientes o usuarios tienen deseos y diferentes necesidades esto marca la diferencia en los estándares de calidad.	la calidad debe orientarse hacia a la satisfacción del usuario, centrándose en el cambio constante del servicio brindado	-Personal de Farmacia	-Horario de atención es adecuada -Orienta e informa a los usuarios	Nominal
		-Ambientes de la Farmacia	-Están limpios y ordenados		

ANEXO 02: CUESTIONARIO

NIVEL DE SATISFACION Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información respecto.

OBJETIVO:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023

DATOS GENERALES DEL PACIENTE

SEXO:

Masculino ()

Femenino ()

EDAD:

18-40 años ()

41-60 años ()

61- 70 años ()

GRADOS DE INSTRUCCIÓN:

Superior ()

secundaria ()

primaria ()

ESTADO CIVIL:

Casado ()

soltero ()

conviviente ()

2. VALORACION

Totalmente en desacuerdo (0-20%)

En desacuerdo (21-40%)

Indiferente (41-60%)

De acuerdo (61 – 80%)

Totalmente de acuerdo (81 – 100%)

N°	SATISFACCIÓN EN USUARIO	1	2	3	4	5
	Disponibilidad de stock de medicamentos					
1	El personal de farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?					
2	¿Ud. considera que el área de farmacia presenta un adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los pacientes?					
	Tiempo de espera					
3	¿El horario de atención de área de farmacia cree usted que es adecuada?					
	Trato recibido por el personal del servicio de farmacia					
4	¿La atención recibida, en área de farmacia fue de forma inmediata?					
5	¿El personal de farmacia, se encuentra correctamente uniformado?					
6	su atención se realizó respetando el orden de su llegada					
	CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS					
	Personal de Farmacia					
7	¿La atención recibida en el área de Farmacia fue rápida y eficaz?					
8	El personal de Farmacia que le atendió, ¿le brindo tiempo suficiente para responder todas sus dudas e inquietudes?					
9	¿El personal del área de Farmacia le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?					
10	¿Ud. Llego a comprender, la explicación que el personal de Farmacia le brindo sobre el tratamiento que recibirá?					
11	¿Ud. cree que la Farmacia cuenta con los medicamentos necesarios?					
	Ambientes de la Farmacia					
12	¿Ud. Cree que el área de Farmacia cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?					

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autor (es): Yudy Rosalva Zea Cali, Yessica Yanet Huaman Huaquisto
Tema: Nivel de Satisfacción y Calidad de atención en usuarios de la Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023?	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023	Satisfacción de usuarios Disponibilidad de stock de medicamentos	Investigación: Básico Nivel de Investigación: Explicativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		
- ¿Cuál será la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?	Identificar la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Existe relación significativa entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Tiempo para la espera	Enfoque: Cuantitativo
- ¿Cuál será la relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?	Determinar la relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Existe relación significativa entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Trato recibido por el personal	Método y Diseño: Descriptivo, transversal
-¿Cuál será la relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?	Determinar la relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Existe relación significativa entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Calidad en la atención Personal en Farmacia	Población: 200 usuarios Muestra: 132 usuarios
			Ambiente en la Farmacia	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Av. Giraldez N°542 - Huancayo

Huancayo, 09 de julio 2023

CARTA Nro.01-2023-RWPV/ DLOR

Señor (a):

PRESENTE

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada, **NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**

. Para lo cual adjunto:

Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.

Matriz de consistencia.

Operacionalización de variables.

Instrumento de recolección de datos.

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

Atentamente,



Yessica Yanet Huaman Huaquisto
DNI: 72751830



Yudy Rosalva Zea Cali
DNI: 74119268

FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL
CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**

INVESTIGADORA: Bach. Zea Cali, Yudy Rosalva

Bach. Huaman Huaquisto, Yessica Yanet

CUESTIONARIO DIGITAL

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

1: Muy deficiente	2: deficiente	3: Regular	4: Bueno	5: Muy bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

DIMENSION (disponibilidad de stock de medicamentos)	1	2	3	4	5
INDICADOR:					
El personal de farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? Totalmente de acuerdo() En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿Ud. considera que el área de farmacia presenta un adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los pacientes? Totalmente de acuerdo() En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
DIMENSION /tiempo para la atención					
INDICADOR:					
¿El horario de atención de área de farmacia cree usted que es adecuada? Totalmente en desacuerdo() En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
DIMENSION/ Trato recibido por el personal del servicio de farmacia					
INDICADORES:					

<p>¿La atención recibida, en área de farmacia fue de forma inmediata?</p> <p>Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo ()</p> <p>Totalmente de acuerdo ()</p>					X
<p>¿El personal de farmacia, se encuentra correctamente uniformado?</p> <p>Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo ()</p> <p>Totalmente de acuerdo ()</p>					X
<p>¿Su atención se realizó respetando el orden de su llegada?</p> <p>Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo ()</p> <p>Totalmente de acuerdo ()</p>					X
DIMENSIONES/Personal de Farmacia					
INDICADORES:					
<p>¿La atención recibida en el área de Farmacia fue rápida y eficaz?</p> <p>Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo ()</p> <p>Totalmente de acuerdo ()</p>					X
<p>El personal de Farmacia que le atendió, ¿le brindo tiempo suficiente para responder todas sus dudas e inquietudes?</p> <p>Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo ()</p> <p>Totalmente de acuerdo ()</p>					X
<p>¿El personal del área de Farmacia le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo ()</p> <p>Totalmente de acuerdo ()</p>					X
<p>¿Ud. Llego a comprender, la explicación que el personal de Farmacia le brindo sobre el tratamiento que recibirá?</p> <p>Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo ()</p> <p>Totalmente de acuerdo ()</p>					X
<p>¿Ud. cree que la Farmacia cuenta con los medicamentos necesarios?</p> <p>Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo ()</p> <p>Totalmente de acuerdo ()</p>					X
DIMENSION/ Ambientes de la Farmacia					
INDICADORES:					
<p>¿Ud. Cree que el área de Farmacia cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?</p> <p>Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indiferente () De acuerdo ()</p> <p>Totalmente de acuerdo ()</p>					X

RECOMENDACIONES:

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1: Muy eficiente	2: Deficiente	3: Regular	4: Buena	5: Muy buena
------------------	---------------	------------	----------	--------------

Nombres y Apellidos : Rubén Ramos Zapana

DNI N° :25729105

Teléfono/Celular : 965084050 : Dirección domiciliaria :jr
Colombia Mza.A7 lote 17 urb. Municipal Taparachi I

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : **Magíster en educación mención en investigación y docencia en
Educación superior**

Mención : Doctor en Salud


Dr. Rubén Ramos Zapana
Farmacéutico Clínico- UNMSM -Lima
C.Q.F.P. 12566

Lugar y fecha: lima 9 de junio 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : **NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**

1.2. Nombre del instrumento : Nivel de Satisfacción y Calidad de atención

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

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Rubén Ramos Zapana

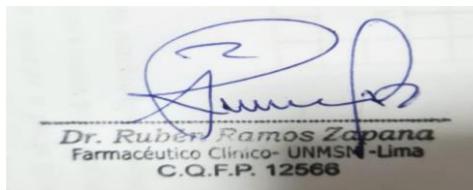
DNI N° :25729105

Teléfono/Celular : 965084050 : Dirección domiciliaria : jr
Colombia Mza.A7 lote 17 urb. Municipal Taparachi I

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : **Magíster en educación mención en investigación y docencia en
Educación superior**

Mención : Doctor en Salud



Dr. Rubén Ramos Zapana
Farmacéutico Clínico- UNMSM-Lima
C.Q.F.P. 12566

Lugar y fecha: lima 9 de junio 2023

ANEXO 01: OEPRACIONALIZACION DE VARIABLES

Autor (es): Bach. Zea Cali Yudy Rosalva / Bach. Huaman Huaquisto Yessica Yanet

Tema: NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023

VARIABLES	DEFINICIONES		DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
	Conceptual	Operacional			
Independiente: Satisfacción del Usuario	Respuesta positiva del usuario aun servicio o producto recibido de otras personas o centro de salud. puede conceptualizado como un juicio de valor personal después de recibir atención en un servicio de salud	Para evaluar el nivel de satisfacción se suele comparar la expectativa de usuarios (beneficiario, paciente, usuario) con percepciones sobre el servicio proporcionado por un proveedor, definir las brechas entre las percepciones y expectativas (P-E) de los usuarios	Disponibilidad de stock de medicamentos -Tiempo de espera -Trato recibido por el personal del servicio de farmacia	- Cuenta con stock de medicamentos recetados por el medico - Cuenta con stock de dispositivo médicos -El tiempo de espera para la atención fue rápida -La atención fue rápida -El trato fue respetuoso, amable y con paciencia. -La atención del personal genero confianza	Nominal Nominal Nominal Nominal
Dependiente: Calidad de Atención	La calidad en la atención puede ser identificada por los deseos del usuario y referido al uso que le puede dar al producto o servicio, el detalle es que los clientes o usuarios tienen deseos y diferentes necesidades esto marca la diferencia en los estándares de calidad.	la calidad debe orientarse hacia a la satisfacción del usuario, centrándose en el cambio constante del servicio brindado	-Personal de Farmacia -Ambientes de la Farmacia	-Horario de atención es adecuada -Orienta e informa a los usuarios -Están limpios y ordenados	Nominal

ANEXO 02: CUESTIONARIO

NIVEL DE SATISFACION Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información respecto.

OBJETIVO:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023

DATOS GENERALES DEL PACIENTE

SEXO:

Masculino ()

Femenino ()

EDAD:

18-40 años ()

41-60 años ()

61- 70 años ()

GRADOS DE INSTRUCCIÓN:

Superior ()

secundaria ()

primaria ()

ESTADO CIVIL:

Casado ()

soltero ()

conviviente ()

2. VALORACION

Totalmente en desacuerdo (0-20%)

En desacuerdo (21-40%)

Indiferente (41-60%)

De acuerdo (61 – 80%)

Totalmente de acuerdo (81 – 100%)

N°	SATISFACCIÓN EN USUARIO	1	2	3	4	5
	Disponibilidad de stock de medicamentos					
1	El personal de farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?					
2	¿Ud. considera que el área de farmacia presenta un adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los pacientes?					
	Tiempo de espera					
3	¿El horario de atención de área de farmacia cree usted que es adecuada?					
	Trato recibido por el personal del servicio de farmacia					
4	¿La atención recibida, en área de farmacia fue de forma inmediata?					
5	¿El personal de farmacia, se encuentra correctamente uniformado?					
6	su atención se realizó respetando el orden de su llegada					
	CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS					
	Personal de Farmacia					
7	¿La atención recibida en el área de Farmacia fue rápida y eficaz?					
8	El personal de Farmacia que le atendió, ¿le brindo tiempo suficiente para responder todas sus dudas e inquietudes?					
9	¿El personal del área de Farmacia le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?					
10	¿Ud. Llego a comprender, la explicación que el personal de Farmacia le brindo sobre el tratamiento que recibirá?					
11	¿Ud. cree que la Farmacia cuenta con los medicamentos necesarios?					
	Ambientes de la Farmacia					
12	¿Ud. Cree que la área de Farmacia cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?					

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autor (es): Yudy Rosalva Zea Cali, Yessica Yanet Huaman Huaquisto
Tema: Nivel de Satisfacción y Calidad de atención en usuarios de la Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023?	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del centro de Salud Taraco, Puno 2023	Satisfacción de usuarios Disponibilidad de stock de medicamentos	Investigación: Básico Nivel de Investigación: Explicativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		
- ¿Cuál será la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?	Identificar la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Existe relación significativa entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Tiempo para la espera	Enfoque: Cuantitativo
- ¿Cuál será la relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?	Determinar la relación entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Existe relación significativa entre el tiempo de espera para la atención y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Trato recibido por el personal	Método y Diseño: Descriptivo, transversal
- ¿Cuál será la relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023?	Determinar la relación entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Existe relación significativa entre el trato recibido por el personal de salud y la calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023.	Calidad en la atención Personal en Farmacia	Población: 200 usuarios Muestra: 132 usuarios
			Ambiente en la Farmacia	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo, 09 de julio 2023

CARTA Nro.01-2023-RWPV/ DLOR**Señor (a):****PRESENTE****ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada, **NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**

. Para lo cual adjunto:

Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.

Matriz de consistencia.

Operacionalización de variables.

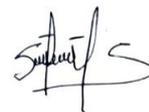
Instrumento de recolección de datos.

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

Atentamente,



Yessica Yanet Huaman Huaquisto
DNI: 72751830



Yudy Rosalva Zea Cali
DNI: 74119268

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL
CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**

INVESTIGADORA: Bach. Zea Cali, Yudy Rosalva

Bach. Huaman Huaquisto, Yessica Yanet

CUESTIONARIO DIGITAL

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

1: Muy deficiente	2: deficiente	3: Regular	4: Bueno	5: Muy bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

DIMENSION (disponibilidad de stock de medicamentos)	1	2	3	4	5
INDICADOR:					
El personal de farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? Totalmente de acuerdo() En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿Ud. considera que el área de farmacia presenta un adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los pacientes? Totalmente de acuerdo() En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
DIMENSION /tiempo para la atención					
INDICADOR:					
¿El horario de atención de área de farmacia cree usted que es adecuada? Totalmente en desacuerdo() En desacuerdo() Indiferente()De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
DIMENSION/ Trato recibido por el personal del servicio de farmacia					

INDICADORES:					
¿La atención recibida, en área de farmacia fue de forma inmediata? Totalmente en desacuerdo() En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿El personal de farmacia, se encuentra correctamente uniformado? Totalmente en desacuerdo() En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿Su atención se realizó respetando el orden de su llegada? Totalmente en desacuerdo() En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
DIMENSIONES/Personal de Farmacia					
INDICADORES:					
¿La atención recibida en el área de Farmacia fue rápida y eficaz? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
El personal de Farmacia que le atendió, ¿le brindo tiempo suficiente para responder todas sus dudas e inquietudes? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿El personal del área de Farmacia le atendió con amabilidad, respeto y paciencia? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿Ud. Llego a comprender, la explicación que el personal de Farmacia le brindo sobre el tratamiento que recibirá? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
¿Ud. cree que la Farmacia cuenta con los medicamentos necesarios? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X
DIMENSION/ Ambientes de la Farmacia					
INDICADORES:					
¿Ud. Cree que la área de Farmacia cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes? Totalmente en desacuerdo()En desacuerdo() Indiferente() De acuerdo() Totalmente de acuerdo ()					X

RECOMENDACIONES:

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1: Muy eficiente	2: Deficiente	3: Regular	4: Buena	5: Muy buena
------------------	---------------	------------	----------	--------------

Nombres y Apellidos : Rubén Ramos Zapana

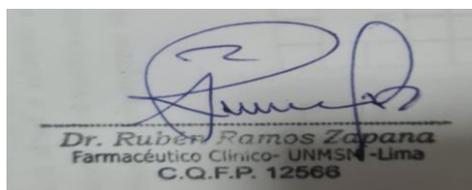
DNI N° :25729105

Teléfono/Celular : 965084050 : Dirección domiciliaria : jr
Colombia Mza.A7 lote 17 urb. Municipal Taparachi I

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : **Magíster en educación mención en investigación y docencia en
Educación superior**

Mención : Doctor en Salud



Dr. Rubén Ramos Zapana
Farmacéutico Clínico- UNMSM-Lima
C.Q.F.P. 12566

Lugar y fecha: lima 9 de junio 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : **NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**

1.2. Nombre del instrumento : Nivel de Satisfacción y Calidad de atención

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

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Rubén Ramos Zapana

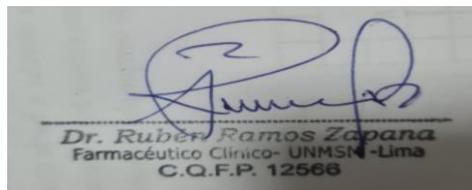
DNI N° :25729105

Teléfono/Celular : 965084050 : Dirección domiciliaria :jr
Colombia Mza.A7 lote 17 urb. Municipal Taparachi I

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : **Magíster en educación mención en investigación y docencia en
Educación superior**

Mención : Doctor en Salud



Dr. Rubén Ramos Zapana
Farmacéutico Clínico- UNMSM-Lima
C.Q.F.P. 12566

Lugar y fecha: lima 9 de junio 2023

ANEXO 01: OEPRACIONALIZACION DE VARIABLES

Autor (es): Bach. Zea Cali Yudy Rosalva / Bach. Huaman Huaquisto Yessica Yanet

Tema: NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023

VARIABLES	DEFINICIONES		DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
	Conceptual	Operacional			
Independiente: Satisfacción del Usuario	Respuesta positiva del usuario aun servicio o producto recibido de otras personas o centro de salud. puede conceptualizado como un juicio de valor personal después de recibir atención en un servicio de salud	Para evaluar el nivel de satisfacción se suele comparar la expectativa de usuarios (beneficiario, paciente, usuario) con percepciones sobre el servicio proporcionado por un proveedor, definir las brechas entre las percepciones y expectativas (P-E) de los usuarios	Disponibilidad de stock de medicamentos -Tiempo de espera -Trato recibido por el personal del servicio de farmacia	- Cuenta con stock de medicamentos recetados por el medico - Cuenta con stock de dispositivo médicos -El tiempo de espera para la atención fue rápida -La atención fue rápida -El trato fue respetuoso, amable y con paciencia. -La atención del personal genero confianza	Nominal Nominal Nominal Nominal
Dependiente: Calidad de Atención	La calidad en la atención puede ser identificada por los deseos del usuario y referido al uso que le puede dar al producto o servicio, el detalle es que los clientes o usuarios tienen deseos y diferentes necesidades esto marca la diferencia en los estándares de calidad.	la calidad debe orientarse hacia a la satisfacción del usuario, centrándose en el cambio constante del servicio brindado	-Personal de Farmacia -Ambientes de la Farmacia	-Horario de atención es adecuada -Orienta e informa a los usuarios -Están limpios y ordenados	Nominal

ANEXO 02: CUESTIONARIO

NIVEL DE SATISFACION Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información respecto.

OBJETIVO:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención de la farmacia del Centro de Salud Taraco, Puno 2023

DATOS GENERALES DEL PACIENTE

SEXO:

Masculino ()

Femenino ()

EDAD:

18-40 años ()

41-60 años ()

61- 70 años ()

GRADOS DE INSTRUCCIÓN:

Superior ()

secundaria ()

primaria ()

ESTADO CIVIL:

Casado ()

soltero ()

conviviente ()

2. VALORACION

Totalmente en desacuerdo (0-20%)

En desacuerdo (21-40%)

Indiferente (41-60%)

De acuerdo (61 – 80%)

Totalmente de acuerdo (81 – 100%)

N°	SATISFACCIÓN EN USUARIO	1	2	3	4	5
	Disponibilidad de stock de medicamentos					
1	El personal de farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?					
2	¿Ud. considera que el área de farmacia presenta un adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los pacientes?					
	Tiempo de espera					
3	¿El horario de atención de área de farmacia cree usted que es adecuada?					
	Trato recibido por el personal del servicio de farmacia					
4	¿La atención recibida, en área de farmacia fue de forma inmediata?					
5	¿El personal de farmacia, se encuentra correctamente uniformado?					
6	su atención se realizó respetando el orden de su llegada					
	CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS					
	Personal de Farmacia					
7	¿La atención recibida en el área de Farmacia fue rápida y eficaz?					
8	El personal de Farmacia que le atendió, ¿le brindo tiempo suficiente para responder todas sus dudas e inquietudes?					
9	¿El personal del área de Farmacia le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?					
10	¿Ud. Llego a comprender, la explicación que el personal de Farmacia le brindo sobre el tratamiento que recibirá?					
11	¿Ud. cree que la Farmacia cuenta con los medicamentos necesarios?					
	Ambientes de la Farmacia					
12	¿Ud. Cree que el área de Farmacia cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?					

ANEXO 04:

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO - PUNO – 2023

yo.....identificado(a) con el documento.....depor voluntad propia doy mi consentimiento para la participación en la encuesta de nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la farmacia del Centro de Salud Taraco .

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objetivo de proceso de la encuesta y el propósito de su realización.

Así mismo, me han informado que los datos de la presente encuesta serán utilizados con fines de implementar estrategias para una mejor atención a la ciudadanía.

Doy mi consentimiento para que los resultados sean conocidos por parte del Centro de Salud

Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Nombre:

Teléfono:

ANEXO 05:

SOLICITUD AL CENTRO DE SALUD PARA EJECUTAR LA INVESTIGACION

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

SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA DE INVESTIGACION

DR.:

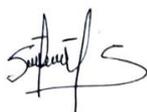
DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD DE TARACO

Yo **HUAMAN HUAQUISTO, YESSICA YANET** identificado con DNI 72751830 y **ZEA CALI YUDY ROSALVA** con DNI: con domicilio en jr huallaga f-4 – Juliaca. Ante Ud. Con el debido respeto nos presentamos y exponemos.

Que habiendo culminado la carrera de **CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICA**, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en el centro de salud Taraco sobre **“NIVEL DE SATISFACION Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023”** realizando **ENCUESTAS DE INVESTIGACIÓN** en el área de farmacia para optar el grado de Químico farmacéutico, para lo cual estaremos muy agradecidas por la atención al presente.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. acceder a mi solicitud por ser justo y legal.



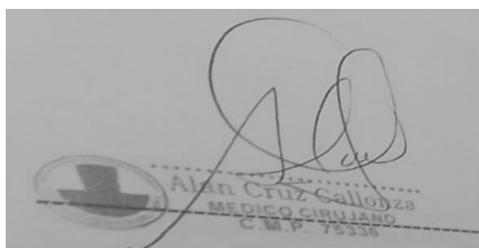
Yudy Rosalva Zea Cali
DNI: 74119268



Yessica Yanet
Huaman Huaquisto



JEFE DE LA MICRO RED TARACO



JEFE DELCENTRO DE SALUD TARACO

Juliaca, 06 de julio del 2023.

ANEXO 06:

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CERTIFICADO

Que, las Srtas. Yudy Rosalva Zea Cali de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N° 74119268, Yessica Yanet, Huaman Huaquisto de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N°72751830 de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, solicito de forma más cortes en realizar una encuesta para el desarrollo de su investigación de tesis titulada: “**NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD TARACO, PUNO 2023**”

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Atentamente:



DR. ELMER HUANCA QUIROZ
JEFE DE MICRO RED TARACO



DR. ALAN CRUZ CALLONZA
JEFE DEL CENTRO DE SALUD TARACO

Taraco, 17 de agosto del 2023

ANEXO 07: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS

