

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS FINAL PAÚL-ALICIA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

9566 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

51 Pages

FECHA DE ENTREGA

Dec 11, 2023 4:57 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

53279 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.5MB

FECHA DEL INFORME

Dec 11, 2023 4:58 PM GMT-5**● 12% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

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

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
“FRANKLIN ROOSEVELT”
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUIMICA



TESIS

**“PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN
Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL CENTRO DE
SALUD LA LIBERTAD 2023”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CIENCIAS FARMACÉUTICAS**

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

Presentado por:

Bach. Paúl Justino Gómez Orga

Bach. Alicia Ignacio Mollehuara

Asesor:

Mg. Johan Edgar Ruiz Espinoza

HUANCAYO - PERÚ

NOVIEMBRE 2023

Dedicatoria:

Dedicamos a nuestros padres por ser nuestros formadores y soporte en cada una de nuestras etapas, así también a nuestros familiares por el apoyo para culminar con nuestra meta profesional.

Paúl Justino, Alicia Ignacio

Agradecimientos

Agradezco a Dios nuestro padre celestial, por darnos siempre su mano y nunca soltarnos.

A mis padres por darnos el soporte para continuar con nuestras metas.

A mi asesor, por sus consejos y enseñanzas para continuar y nunca desistir.

A la casa de estudios, mi alma mater por acogerme durante cinco años y permitirme forma como profesional en cada una de sus aulas.

Paúl Justino, Alicia Ignacio

Página del Jurado

Presidente

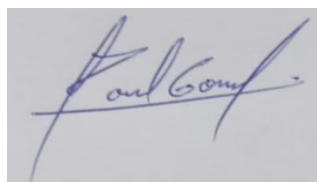
Secretaria

Vocal

Declaratoria de autenticidad

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, Paúl Justino, Gómez Orga de nacionalidad peruana, identificada con DNI N° 42120828 tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, domiciliado en Pasaje Grau N° 113 – Chilca **DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ**, me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 07 días del mes de diciembre del 2023.

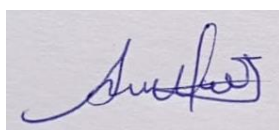


.....
Paúl Justino, Gómez Orga
DNI N° 42120828

Declaratoria de autenticidad

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, Alicia, Ignacio Mollehuara de nacionalidad peruana, identificada con DNI N° 73758687 tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, domiciliado en Jr. Atahualpa S/N La Punta, **DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ**, me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 07 días del mes de diciembre del 2023.



.....
Alicia, Ignacio Mollehuara
DNI N° 73758687

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRAC	9
I.INTRODUCCIÓN	10
II.METODOLOGÍA	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.1.1.Tipo de investigación	19
2.1.2.Diseño de investigación.....	19
2.2. Población, muestra y muestreo	19
2.2.1. Población	19
2.2.2.Muestra	20
2.2.3 Muestreo	20
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.3.1 Técnica	21
2.3.2 Instrumento de recolección de datos	21
2.3.3 Validez y confiabilidad.....	21
2.4. Procedimiento	21
2.5. Método de análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos.....	22
III.RESULTADOS	23
IV.DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35
V.CONCLUSIONES	39
VI.RECOMENDACIONES	40
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS	43

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la relación entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad 2023.

METODOLOGÍA: Tipo de investigación descriptivo y retrospectivo. Diseño no experimental y transversal. Población: 800 pacientes atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023. La muestra estuvo compuesta por 261 paciente.

RESULTADOS: el 64,4% fueron de sexo femenino, el 55,2% tuvieron el rango de edad entre 31-40 años, el 57,5% tuvieron educación secundaria, el 88,5% tuvieron Seguro Integral de Salud, el 85,1% fueron usuarios continuadores; respecto a la percepción sobre la atención de los usuarios según horario programado el 64,4% indicaron que su cumplimiento fue a veces; referente a la atención de los usuarios según información recibida sobre su problema de salud el 39,1% indicaron que su cumplimiento fue casi nunca, finalmente sobre la percepción en la atención de los usuarios según claridad en la explicación de su tratamiento el 42,5% indicaron que a veces les explican claramente sobre su tratamiento; referente a la percepción sobre la dispensación de medicamentos; el 34,5% indicaron que casi nunca les ofrecen una alternativa cuando no tienen en stock un medicamento, el 36,8% indicaron que a veces el personal que los atendió demostró seguridad y dominio con respecto a su atención, el 40,2% indicaron que a veces el personal que les atendió les brinda tiempo suficiente para responder a sus dudas o consultas.

CONCLUSIÓN: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.

Palabras clave: Percepción, atención, dispensación de medicamentos.

ABSTRAC

OBJECTIVE: Determine the relationship between the perception of care and medication dispensing in users who attend the La Libertad 2023 Health Center. **METHODOLOGY:** Descriptive and retrospective type of research. Non-experimental and transversal design. **Population:** 800 patients treated at the La Libertad 2023 Health Center. The sample was made up of 261 patients. **RESULTS:** 64.4% were female, 55.2% had the age range between 31-40 years, 57.5% had secondary education, 88.5% had Comprehensive Health Insurance, 85.1% were continuing users; Regarding the perception of users' attention according to scheduled hours, 64.4% indicated that their compliance was sometimes; Regarding the attention of the users according to information received about their health problem, 39.1% indicated that their compliance was almost never, finally about the perception of the attention of the users according to clarity in the explanation of their treatment, 42.5% indicated that sometimes their treatment is explained clearly to them; regarding the perception of the dispensing of medications; 34.5% indicated that they are almost never offered an alternative when they do not have a medication in stock, 36.8% indicated that sometimes the staff who treated them demonstrated confidence and control with respect to their care, 40.2% They indicated that sometimes the staff who assisted them gave them enough time to respond to their doubts or queries. **CONCLUSION:** There is a statistically significant relationship between the perception of care and medication dispensing in users who attend the La Libertad Health Center.

Keywords: Perception, attention, medication dispensing.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la evaluación de los clientes desempeña un papel fundamental en la evaluación de la calidad del servicio ofrecido en instituciones tanto públicas como privadas. Cada entidad aspira a mejorar la calidad de la atención que presta, y una estrategia efectiva para lograrlo es proporcionar un servicio de alta calidad. Esto se traduce en la búsqueda de la satisfacción del cliente, así como en la generación de confianza y lealtad por parte de los usuarios.

¹ En una reunión convocada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se afirma que "la calidad de la atención médica se refiere al nivel en el que los servicios brindados a individuos y grupos de la población aumentan la probabilidad de alcanzar los resultados de salud deseados y se basan en el conocimiento profesional respaldado por evidencia".

A partir de esta definición, podemos comprender que la calidad es una característica que podemos evaluar a través de la satisfacción de los usuarios, y una forma de evaluarla es mediante encuestas que nos permiten cuantificar lo que deseamos medir. Estos datos nos posibilitan tomar decisiones para establecer un plan de mejora continua. Además, es importante destacar que la definición de calidad asistencial abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y el alivio.¹

En nuestra nación, se han establecido "orientaciones y estrategias vinculadas con el ámbito de la salud". No obstante, es evidente que un gran número de trabajadores en el sector de la salud no están al tanto de su contenido y, en consecuencia, no las ponen en práctica. Parece que los profesionales de la salud que desempeñan roles administrativos muestran poco interés en aplicar estas directrices, y cuando lo hacen, su implementación carece de eficacia y no genera modificaciones significativas.²

En la época actual, los hospitales de atención primaria están experimentando una sobrepoblación de pacientes que supera la capacidad de atención de los profesionales de salud disponibles. Esto está provocando retrasos en la atención de los pacientes, lo que a su vez conlleva a situaciones de malestar, irritación, disminución de la paciencia, y niveles elevados de estrés, entre otros problemas.

La percepción de la calidad asistencial por parte de los usuarios se considera un indicador fundamental de la calidad de los servicios de salud y desempeña un papel esencial en la mejora de estos servicios para alcanzar la satisfacción de los pacientes. Esta percepción se evalúa en términos del nivel en que se satisfacen las necesidades de los pacientes desde el momento de su ingreso hasta su alta en el centro de atención médica al que acuden.

Estudios han evidenciado que la manera en que se estructura la prestación de servicios de salud, la competencia del personal, la relación entre el paciente y el profesional de la salud, el tamaño de las áreas de espera, la higiene y la disponibilidad de información, entre otros aspectos, inciden en la evaluación que hacen los pacientes sobre la calidad de los servicios médicos que reciben.

En referencia a los antecedentes de investigación; el estudio realizado por Suarez y sus colegas, se empleó la encuesta SERVQUAL, una herramienta multidimensional, para encuestar a ¹ 570 residentes de Milagro, ubicada en la provincia de Guayas, Ecuador. Esta encuesta evalúa tanto las percepciones como las expectativas de los usuarios y se relaciona con la calidad de la atención brindada. El propósito de este estudio, según Milagro en 2018, consistía en medir, describir y analizar de manera transversal ¹ la opinión de los consumidores acerca de la calidad de la atención en los centros médicos de la categoría CAI III.

Según el modelo SERVQUAL, el 48% de las expectativas y el 48% de los resultados percibidos obtuvieron calificaciones de satisfacción media en la encuesta. A partir de esto,

se llega a la conclusión de que existe un nivel de satisfacción con la calidad de la atención en el CAI III. Los usuarios indicaron que la infraestructura necesita mejoras y que el personal demuestra comprensión hacia los pacientes. Es importante destacar que el nivel de servicio se determina a partir de los resultados obtenidos en esta evaluación.³

En un estudio llevado a cabo por Pino en Chile, se realizó una investigación de naturaleza descriptiva, transversal y comparativa. Para evaluar las percepciones y expectativas de los usuarios externos con respecto a la calidad de los servicios proporcionados por el Hospital Comunitario Salud de la Familia Quirihue, se aplicó el enfoque SERVQUAL. En este estudio, se examinaron los factores sociodemográficos utilizando análisis estadístico descriptivo, y se determinó y evaluó la brecha, que se define como la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios.

Los resultados del estudio revelaron que en el ámbito de la atención ambulatoria (AA), la variable menos satisfactoria fue "la dificultad para obtener una cita con un médico u otro profesional". En cuanto a la atención presencial (AC), la variable menos satisfactoria fue "la falta de orientación o explicación clara y adecuada por parte del personal durante la estancia en el hospital". Finalmente, en el caso de la atención de urgencia (AC), "la demora en la atención al ingreso" se identificó como la variable menos satisfactoria.⁴

Morales realizó un estudio en Colombia que se centró en la Administración del Programa de Beneficios (EPS Capital Salud) y la Administración del Sistema de Salud de Bogotá. El propósito de la investigación era evaluar la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios con los servicios brindados por las entidades públicas de salud en Bogotá. El diseño del estudio fue descriptivo y transversal, y abarcó a 12,573 usuarios y pacientes distribuidos en 196 puntos de atención.

Los investigadores emplearon tres instrumentos de calificación en una escala del 1 al 5 para medir la satisfacción de los usuarios, y los resultados mostraron niveles de

satisfacción que oscilaron entre 4 y 5. Con base en estos hallazgos, se desarrollaron cinco categorías de evaluación. Estas categorías incluyen el rendimiento global del sistema, que se refiere a la fiabilidad y ubicación del mismo, así como mejoras en la gestión en comparación con el año anterior y el nivel de adhesión de los usuarios al sistema. Aunque se identificó un nivel de satisfacción aceptable, los informes que evalúan el valor y la validez del estudio sugieren algunas estrategias de mejora y recomiendan la aplicación sistemática de este tipo de investigaciones.⁵

Vargas llevó a cabo un estudio en Ecuador con un enfoque descriptivo y transversal, de carácter mixto, con el propósito de explorar las variables relacionadas con el nivel de atención y su impacto en la satisfacción de los usuarios en el Hospital Carlos del Pozo Melgar de Muisne. Para esta investigación, se utilizó un cuestionario elaborado por el Ministerio de Salud Pública, adaptado a la población de estudio. La muestra se conformó por 165 individuos que buscaban atención médica en el hospital. Además, se emplearon fichas de observación para recopilar información durante el proceso de atención. Los resultados del estudio indican que el 45% de los usuarios se encuentran muy satisfechos con la ubicación del centro médico, el 78% considera que recibió una atención personalizada, un 10% percibe que los profesionales de la salud muestran cierta discriminación en su tratamiento, y un 17% de los pacientes con educación universitaria no quedaron satisfechos con la atención recibida. En resumen, la mayoría de los participantes en la muestra experimentó un alto nivel de satisfacción, y se identificaron la educación de los usuarios y la calidad de la infraestructura del hospital como los principales factores determinantes.⁶

Montalvo realizó un estudio para investigar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a la sala de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. En este estudio participaron 152 usuarios, y se utilizó un enfoque

cuantitativo no experimental y correlacional. Los datos se recolectaron a través del uso del Cuestionario de Calidad del Servicio y el Cuestionario de Satisfacción de los Usuarios. Los resultados del estudio revelaron que el 65.1% de los usuarios calificó la calidad del servicio recibido como normal, y el 45.4% expresó su satisfacción. El análisis estadístico mostró un valor de p significativamente bajo ($p = 0.000 < 0.05$), y el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.590. Como conclusión, se determinó que los usuarios tienden a estar más satisfechos cuando la calidad de los servicios ofrecidos es más alta.⁷

En el estudio realizado por Becerra, se contó con la participación de 120 usuarios ambulatorios en un enfoque observacional, prospectivo y transversal que se llevó a cabo en centros de atención primaria del sistema de salud peruano entre julio y agosto de 2020. El objetivo principal era evaluar la satisfacción de los usuarios en los centros de atención primaria ambulatoria durante la pandemia de COVID-19. Para recopilar datos generales, se utilizó la escala SERVQUAL del Ministerio de Salud, que fue adaptada al modelo SERVQHOS. Los resultados del estudio mostraron que el 38.3% de los participantes expresaron satisfacción con los servicios médicos, mientras que el 61.7% no lo hicieron. Las puntuaciones en cuanto a la fiabilidad se ubicaron en un 69.2%, la capacidad de respuesta obtuvo un 76.7%, la seguridad un 58.3%, la empatía un 60.8%, y los aspectos tangibles se destacaron con un 87.5%. Del total de participantes, el 80.7% eran mujeres, y el 41.0% se encontraba en el rango de edad de 41 a 50 años. En resumen, el estudio concluye que, durante la pandemia de COVID-19, la atención en los centros de atención primaria no satisface en general a los usuarios externos, ya que el 75.8% de ellos no se siente satisfecho con la atención recibida en el ámbito de la atención médica.⁸

En el estudio de Meza, se llevó a cabo una evaluación de la calidad de los servicios de urgencias ofrecidos por el Centro Médico Atalaya, con el propósito de identificar la

relación entre la satisfacción de los clientes y esta institución. El método utilizado fue la herramienta SERVQUAL, que se empleó para administrar dos cuestionarios a un total de 277 usuarios en un estudio de tipo transversal y relacional realizado en el año 2020. Los resultados obtenidos indican que la satisfacción de los clientes se sitúa en un nivel intermedio. Las áreas con puntajes más bajos, que obtuvieron un 34.7% y un 36.1% respectivamente, son la capacidad de respuesta y la confianza. Estos hallazgos ponen de manifiesto una conexión evidente entre la calidad del servicio prestado y el grado de satisfacción experimentado por los usuarios.⁹

A lo largo de la historia de la civilización humana, la calidad siempre ha sido un elemento esencial en todas las empresas humanas. Esto se evidencia principalmente por el hecho de que, desde los primeros tiempos de la evolución, el ser humano ha tenido que regular la calidad de los productos que consume. Esto lo llevó a atravesar un proceso largo y desafiante para discernir entre los productos aptos para su consumo y aquellos que no lo eran. calidad se define como un conjunto integral de actividades planificadas que se basan en metas claras y evaluaciones del rendimiento. Estas actividades abarcan todos los niveles de atención y están dirigidas al logro del desarrollo continuo. Uno de los objetivos principales de este enfoque es alcanzar el máximo nivel posible de satisfacción en el ámbito de la salud¹¹. La calidad de servicio, se ha notado que es difícil conciliar las perspectivas de distintos autores debido a la variedad de enfoques sobre la calidad que se han desarrollado a lo largo del tiempo. Sin embargo, es importante resaltar que la percepción de calidad depende de cómo las personas la interpretan. Cada cliente evalúa el servicio según sus propios criterios y considera distintos aspectos como más o menos importantes, ya que están influenciados por una amplia gama de factores y criterios personales.¹² Un alto estándar de atención al cliente asegura que las personas estén atentas, y cuando se cumple esta promesa, las empresas prosperan al mantener sus

compromisos. García sostiene que ¹ la calidad del servicio se determina por la medida en que satisface eficazmente las necesidades del cliente, y esta evaluación varía según el contexto. Esto crea un desequilibrio entre lo que un cliente puede desear o necesitar y su percepción del mejor servicio posible. Esta percepción depende de cómo cada cliente percibe sus necesidades y deseos, y cómo el servicio prestado ha satisfecho esas expectativas.¹³

Dentro de los modelos de calidad de servicio la evaluación de la calidad se enfoca principalmente desde la perspectiva del consumidor, considerándose como el factor más crucial. En la literatura actual, se pone un énfasis especial en comprender lo que buscan o esperan los clientes, y esto se asemeja a la manera en que los profesionales del marketing interpretan la calidad desde el punto de vista ¹ del consumidor. Debido a la complejidad de la relación entre los conceptos de calidad y satisfacción, se hace evidente que el enfoque del consumidor, que abarca diversas dimensiones y define la calidad del servicio, es un elemento constante en todos los modelos que buscan evaluar la calidad del servicio, y a su vez, cada modelo incluye una serie de aspectos específicos.¹⁴ Por otro lado; la inseguridad incide directamente en cómo los clientes perciben la calidad de los servicios que reciben, mientras que las expectativas y los niveles de desempeño actuales influyen de manera indirecta. ¹ Además, a través de la satisfacción no confirmada, que tiene un impacto indirecto en la satisfacción, particularmente en sectores de gran relevancia. No obstante, también se ha notado una relación directa en la percepción de la calidad de los servicios. Las valoraciones de calidad pueden cambiar con el tiempo, influenciadas por factores individuales y culturales. La percepción de los servicios por parte de los clientes se basa en su nivel de satisfacción y su grado de contento con los mismos.¹⁵

En relación a las bases conceptuales; entendemos que la calidad: Es considerado la cualidad que distingue un objeto de otro mediante una serie de contrastes, ya sean de

grado o de tipo; la Satisfacción del cliente: Cuando el cliente se siente satisfecho con alguna atención este se define como la consideración¹ por parte del centro de los requisitos y expectativas de los receptores directos del servicio.³ La fiabilidad: El centro médico se considera confiable y discreto en la realización de los servicios prestados³. La capacidad de respuesta: Es considerado la rapidez del servicio que se ofrece.³ La seguridad: Se consideran características asistenciales la experiencia y capacidades del proveedor y el tipo de asistencia que el usuario considera segura.¹ la Empatía: Tiene que ver con el trato personalizado que reciben los usuarios por parte de los empleados³. Los elementos tangibles: Aspecto de las instalaciones, equipos, personal y materiales³. El Centro de Salud la Libertad,¹ El presente estudio se realizará con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios de salud que allí reciben; el diagnóstico se realizará utilizando el modelo estandarizado SERVQUAL; conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios de salud que allí reciben nos permitirá medir el desempeño del establecimiento y determinar si cumple o no con las leyes vigentes por lo mencionado, el presente estudio responderá la interrogante del problema general ¿Cuál es la relación entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad? y los problemas específicos ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023?; ¿Cuál es la percepción sobre la atención de los usuarios que acudieron al Centro de Salud la Libertad 2023?; ¿Cuál es la percepción sobre la dispensación de medicamentos de los usuarios que acudieron al Centro de Salud la Libertad 2023?, planteando así como objetivo general: Determinar la relación entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad; y como objetivos específicos: Determinar las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023;

Determinar la percepción sobre la atención de los usuarios que acudieron al Centro de Salud la Libertad 2023; Determinar la percepción sobre la dispensación de medicamentos de los usuarios que acudieron al Centro de Salud la Libertad 2023

Hipótesis planteada:

H₁: Existe relación significativa entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.

H₀: No existe relación significativa entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.

2 II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

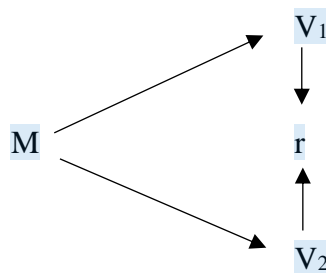
2.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptiva, de corte transversal y de nivel correlacional.¹⁶

2.1.2. Diseño de investigación

Correspondió a un diseño no experimental debido a que no se manipularon las variables de manera intencional, se establecieron una relación entre las variables de investigación.

Esquema del diseño



Donde:

M = Muestra

V₁ = Variable 1

V₂ = Variable 2

r = Relación entre las variables

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Estuvo conformada por 800 usuarios que acuden al Centro de Salud La Libertad durante los meses de abril a octubre del 2023.

2.2.2. Muestra

Para determinar la muestra se usó la fórmula probabilística aleatoria simple que tiene un nivel de confianza del 95%.

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

Dónde:

- n = Tamaño de la muestra
- Z = 1.96 (95% de confianza)
- p = proporción de positivos
- q = proporción de negativos
- d = precisión de la estimación (0.05)

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1.96^2 (0.80) (0.20)}{0.05^2} = 261$$

Tamaño de la muestra 315 usuarios que se atiendan en el Centro de Salud de La Libertad.

Criterios de selección

a. Criterios de inclusión.

- Usuarios que registren historia clínica
- Mayores de edad
- Usuarios que firmen el consentimiento informado

b. Criterios de exclusión

- Usuarios que no registren historia clínica
- Menores de edad
- Usuarios que no firmen el consentimiento informado

2.2.3 Muestreo

Corresponde al muestreo probabilístico, aleatorio simple.

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

2.3.1 Técnica

La técnica empleada fue la encuesta.

2.3.2 Instrumento de recolección de datos

Cuestionario validado SERVQUAL, el cual consto de 20 preguntas cada una agrupadas en cinco criterios que evaluaron la calidad de servicio:

- a. Bienes Tangibles: Preguntas de la 1 a la 4. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.
- b. Confiabilidad: Preguntas de la 5 a la 8. Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- c. Responsabilidad (Capacidad de respuesta): Preguntas de la 9 a la 12. Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- d. Seguridad: Preguntas de la 13 a la 16. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- e. Empatía: Preguntas de la 17 a la 20. Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

2.3.3 Validez y confiabilidad

Validez

El instrumento fue validado a través del juicio de expertos.

Confiabilidad

Se determino por el parámetro estadístico Alfa de Cronbach, y una prueba piloto, de 20 participantes.

2.4. Procedimiento

- Solicitamos la autorización al director del C.A. La Libertad.
- Aplicamos el criterio de selección y exclusión.
- Aplicamos la encuesta.

- Recolectamos ¹ los datos.

- Finalmente realizamos el procesamiento estadístico para generar tablas y gráficos.

2.5. Método de análisis de datos

Utilizamos el programa estadístico SPSS versión 26, para crear tablas y gráficos.

En lo que respecta a la determinación de las variables procedimos a utilizar el Rho de Sperman.

2.6. Aspectos éticos

Nos basamos en el principio de no maleficiencia y cumplimiento del código de Nuremberg, ya que no se vulneraron los derechos de los participantes en la investigación, posteriormente fue verificado por el comité de ética de la UPHFR.

Los participantes firmaron voluntariamente el consentimiento informado, en fe de conformidad de su participación.¹⁷

III. RESULTADOS

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

H₁: Existe relación significativa entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.

H₀: No existe relación significativa entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.

1 Estableciendo el nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) $\alpha=5\% = 0,05$

Selección del estadístico de prueba

- Rho de Spearman

Prueba de Rho de Spearman: Percepción del usuario y la atención.

		Atención	
Rho de Spearman	Percepción del usuario	Coefficiente de correlación	-,286**
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	261

1 ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se aprecia que en la prueba estadística Rho de Spearman el p valor es mucho menor al nivel de significancia establecido de 0,05, por lo que se puede afirmar que existe relación entre ambas variables.

Toma de decisión estadística

Debido a que el p valor es menor al nivel de significancia establecido de 0,05 rechazamos la hipótesis nula H₀ y aceptamos la hipótesis alterna H₁, con lo cual podemos afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.

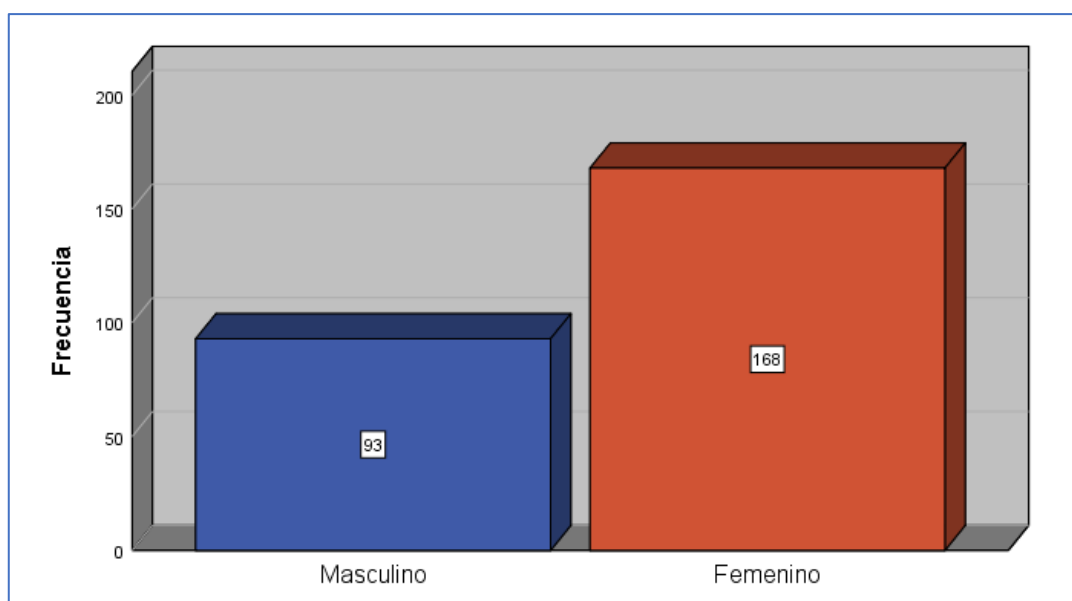
Tabla N°01. Características sociodemográficas según género de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	93	35,6
Femenino	168	64,4
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°01. Características sociodemográficas según género de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°01 corresponde a las características sociodemográficas según género de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023, donde el 64,4% fueron de sexo femenino a diferencia del 35.6% de sexo masculino.

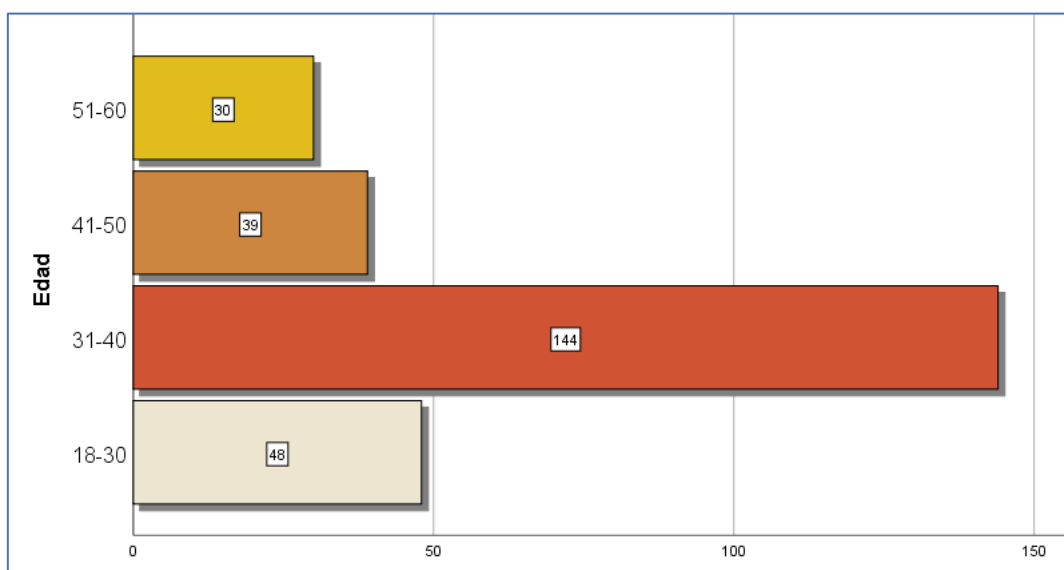
Tabla N°02. Características sociodemográficas según edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
18-30	48	18,4
31-40	144	55,2
41-50	39	14,9
51-60	30	11,5
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°02. Características sociodemográficas según edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°02 corresponde a las características sociodemográficas según edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023, donde el 55,2% tuvieron el rango de edad entre 31-40 años; siendo este el más representativo.

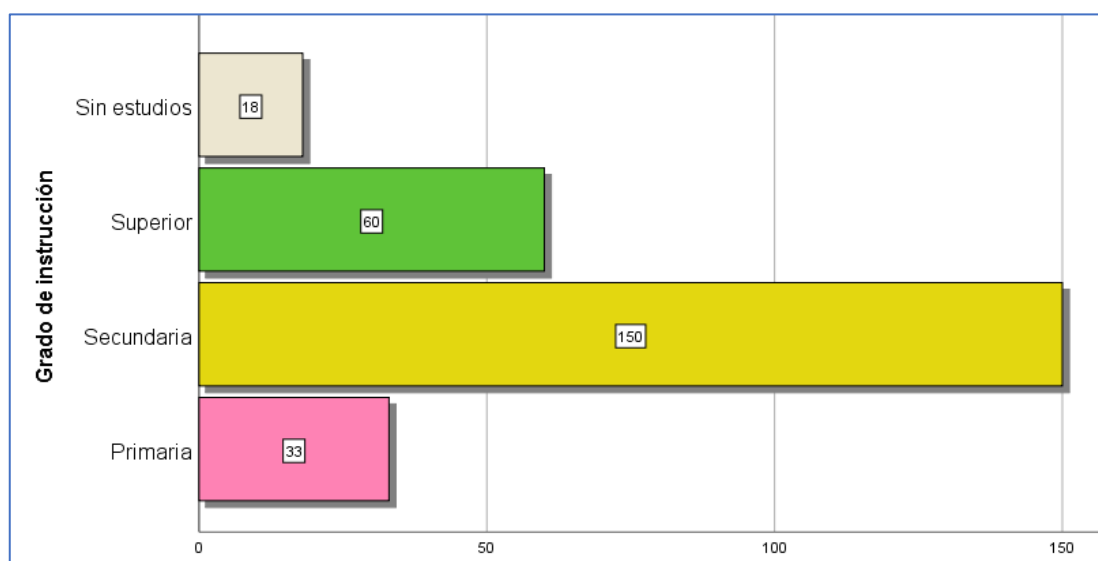
Tabla N°03. Características sociodemográficas según grado de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	33	12,6
Secundaria	150	57,5
Superior	60	23,0
Sin estudios	18	6,9
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°03. Características sociodemográficas según grado de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°03 corresponde a las características sociodemográficas según grado de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023, donde el 57,5% tuvieron educación secundaria; siendo este el más representativo.

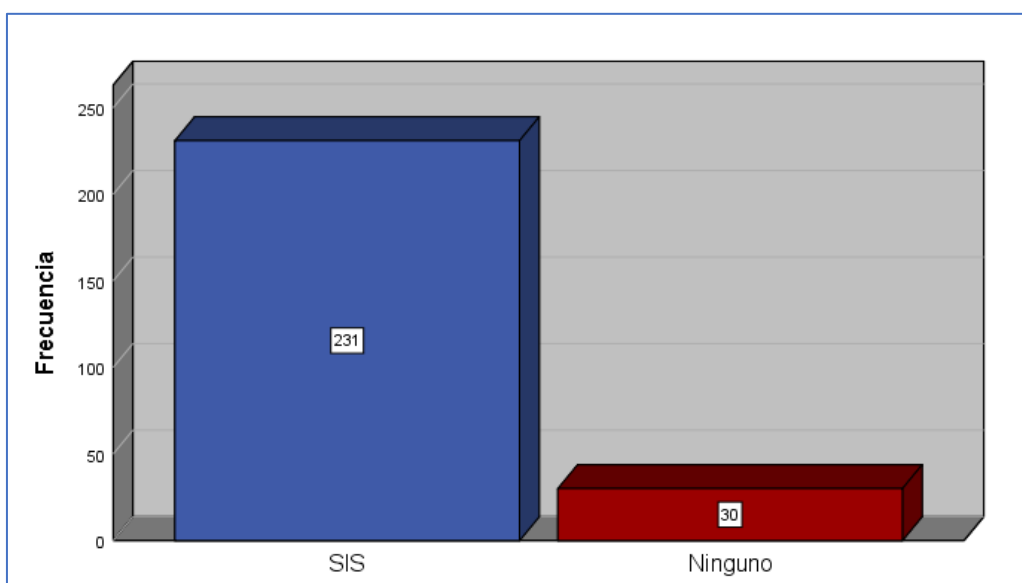
Tabla N°04. Características sociodemográficas según tipo de seguro de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.

Tipo de seguro	Frecuencia	Porcentaje
SIS	231	88,5
Ninguno	30	11,5
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°03. Características sociodemográficas según tipo de seguro de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°04 corresponde a las características sociodemográficas según tipo de seguro de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023, donde el 88,5% tuvieron Seguro Integral de Salud.

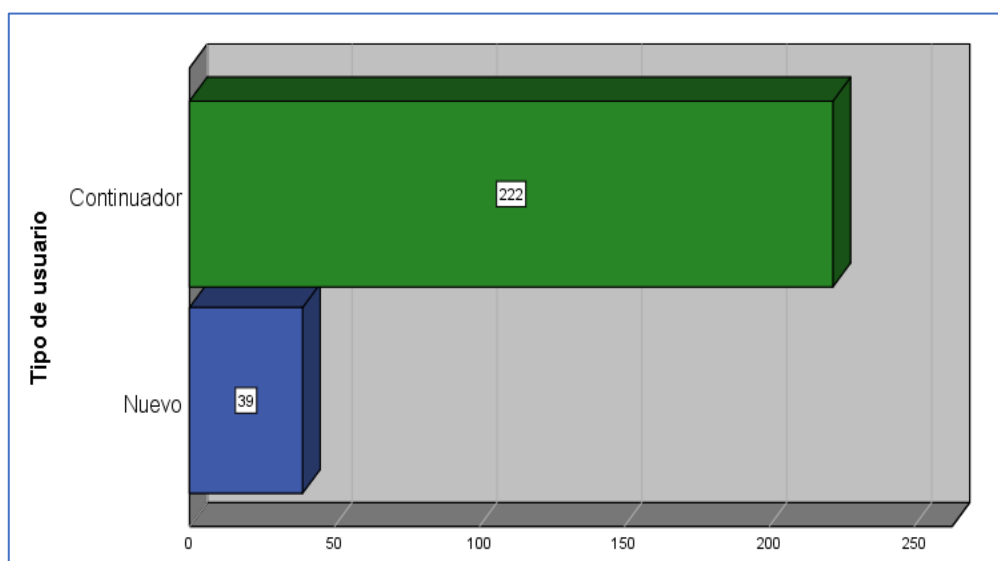
Tabla N°05. Características sociodemográficas según tipo de usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.

Tipo de usuario	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	39	14,9
Continuador	222	85,1
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°05. Características sociodemográficas según tipo de usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°05 corresponde a las características sociodemográficas según tipo de usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023, donde el 85,1% fueron usuarios continuadores; siendo este el más representativo.

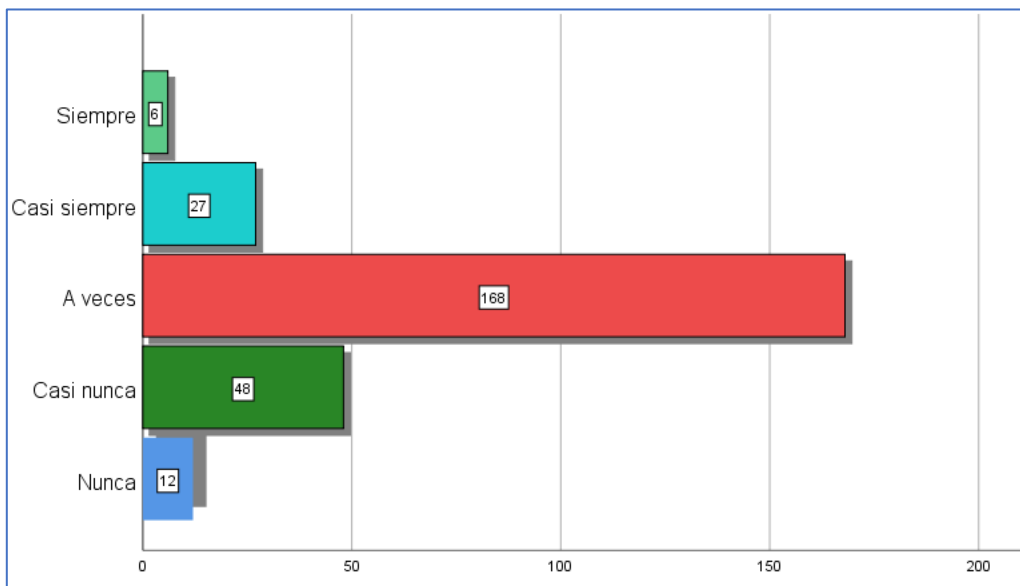
Tabla N° 06. Percepción sobre la atención de los usuarios según horario programado.

Atención según horario	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	4,6
Casi nunca	48	18,4
A veces	168	64,4
Casi siempre	27	10,3
Siempre	6	2,3
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N° 06. Percepción sobre la atención de los usuarios según horario programado.



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°06 corresponde a percepción sobre la atención de los usuarios según horario programado, donde el 64,4% indicaron que su cumplimiento fue a veces; siendo este el más representativo.

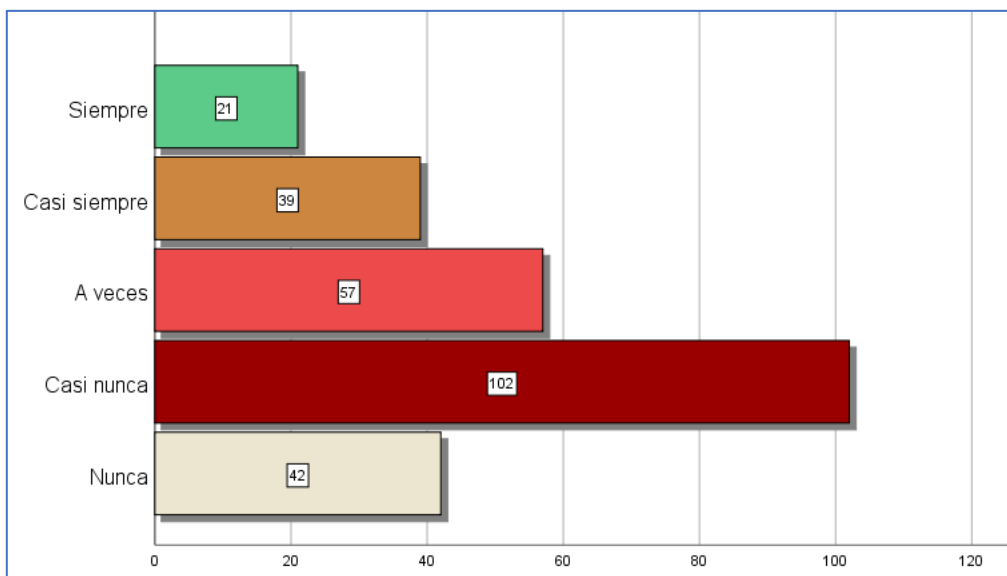
Tabla N° 07. Percepción sobre la atención de los usuarios según información recibida sobre su problema de salud.

Información recibida	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	42	16,1
Casi nunca	102	39,1
A veces	57	21,8
Casi siempre	39	14,9
Siempre	21	8,0
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N° 07. Percepción sobre la atención de los usuarios según información recibida sobre su problema de salud.



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°07 corresponde a la atención de los usuarios según información recibida sobre su problema de salud, donde el 39,1% indicaron que su cumplimiento fue casi nunca; siendo este el más representativo.

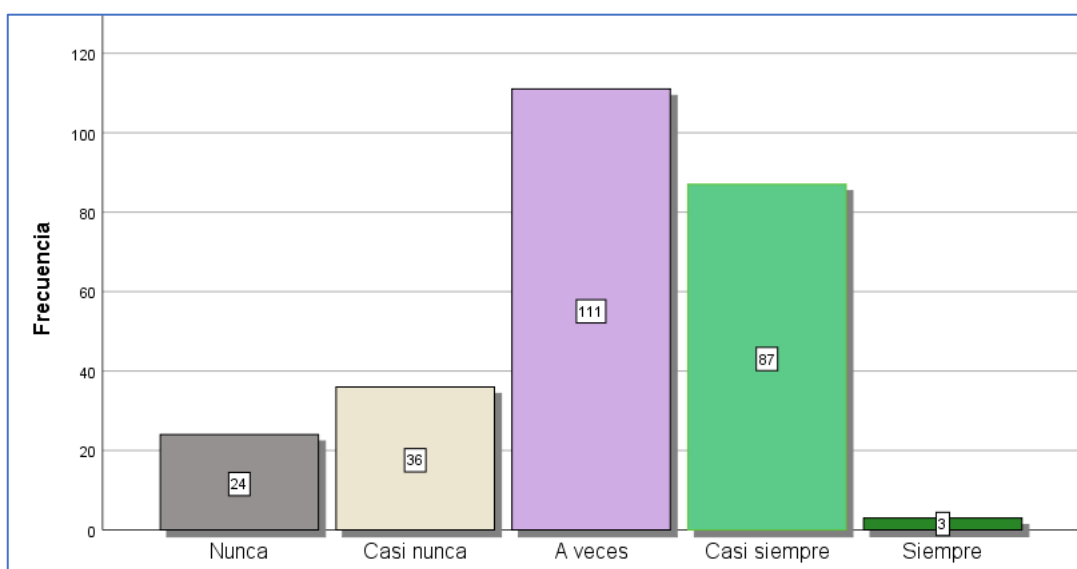
Tabla N° 08. Percepción sobre la atención de los usuarios según claridad en la explicación de su tratamiento.

Claridad en explicación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	9,2
Casi nunca	36	13,8
A veces	111	42,5
Casi siempre	87	33,3
Siempre	3	1,1
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N° 08. Percepción sobre la atención de los usuarios según claridad en la explicación de su tratamiento.



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°08 corresponde a la percepción sobre la atención de los usuarios según claridad en la explicación de su tratamiento, donde el 42,5% indicaron que a veces les explican claramente sobre su tratamiento; siendo este el más representativo.

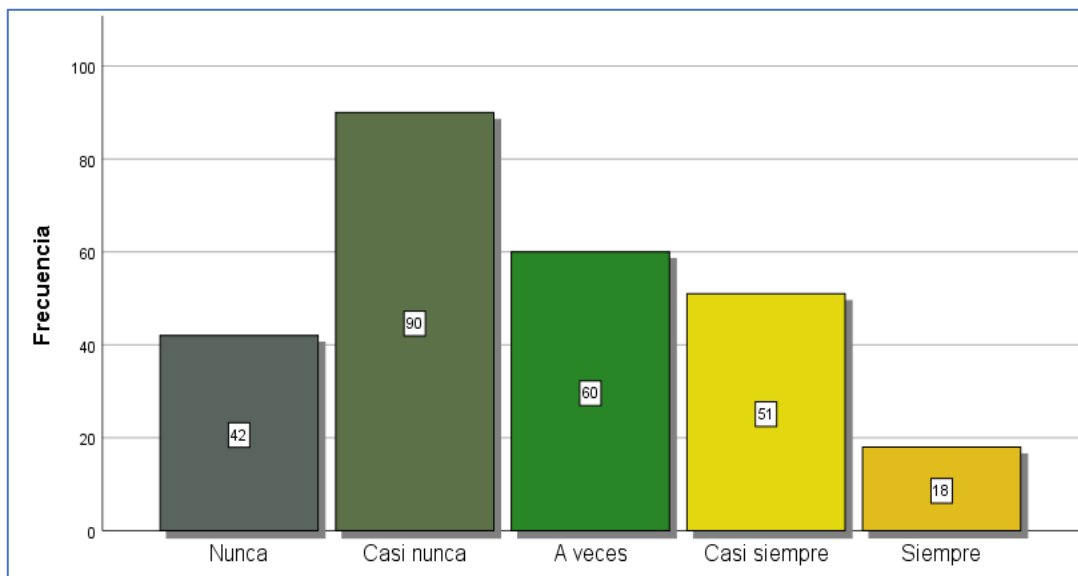
Tabla N° 09. Percepción sobre la dispensación de medicamentos según alternativa de Stock. ¹ **En caso de que en farmacia no se encuentre un medicamento prescrito en la receta le ofrecen una alternativa correcta?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	42	16,1
Casi nunca	90	34,5
A veces	60	23,0
Casi siempre	51	19,5
Siempre	18	6,9
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N° 09. Percepción sobre la dispensación de medicamentos según alternativa de Stock



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°09 corresponde a la pregunta realizada ¹ **En caso de que en farmacia no se encuentre un medicamento prescrito en la receta le ofrecen una alternativa correcta?**, donde el 34,5% indicaron casi nunca; siendo este el más representativo.

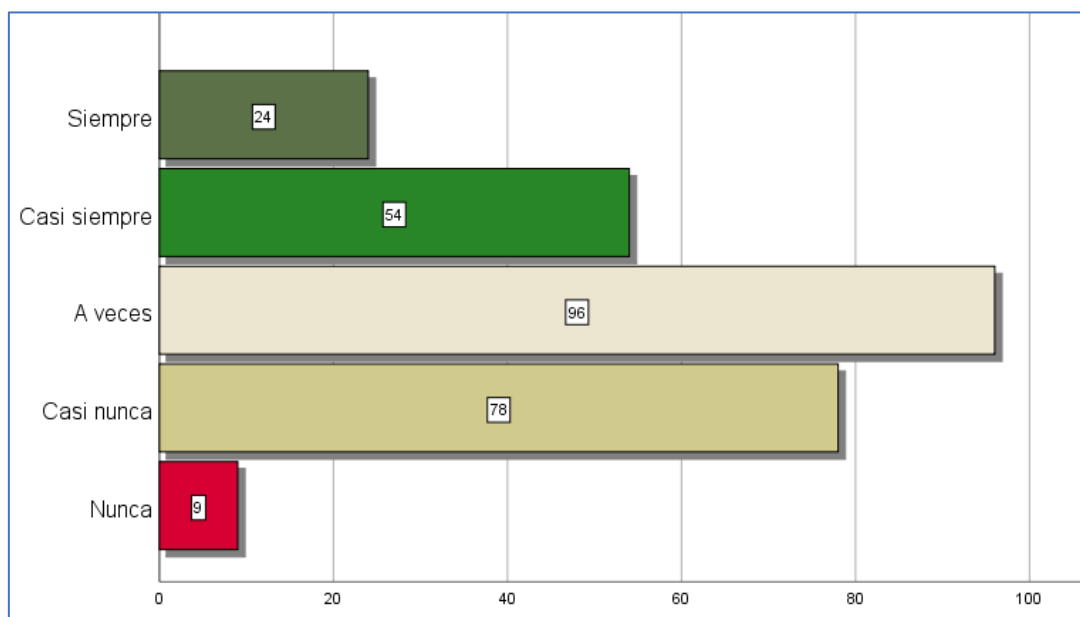
Tabla N° 10. Percepción sobre la dispensación de medicamentos. ¿Los profesionales que lo atendieron demostraron seguridad y dominio, con respecto a su atención?

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	3,4
Casi nunca	78	29,9
A veces	96	36,8
Casi siempre	54	20,7
Siempre	24	9,2
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 10. Percepción sobre la dispensación de medicamentos



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación:

La tabla y gráfico N°10 corresponde a la pregunta realizada ¿Los profesionales que lo atendieron demostraron seguridad y dominio, con respecto a su atención?, donde el 36,8% indicaron a veces; siendo este el más representativo.

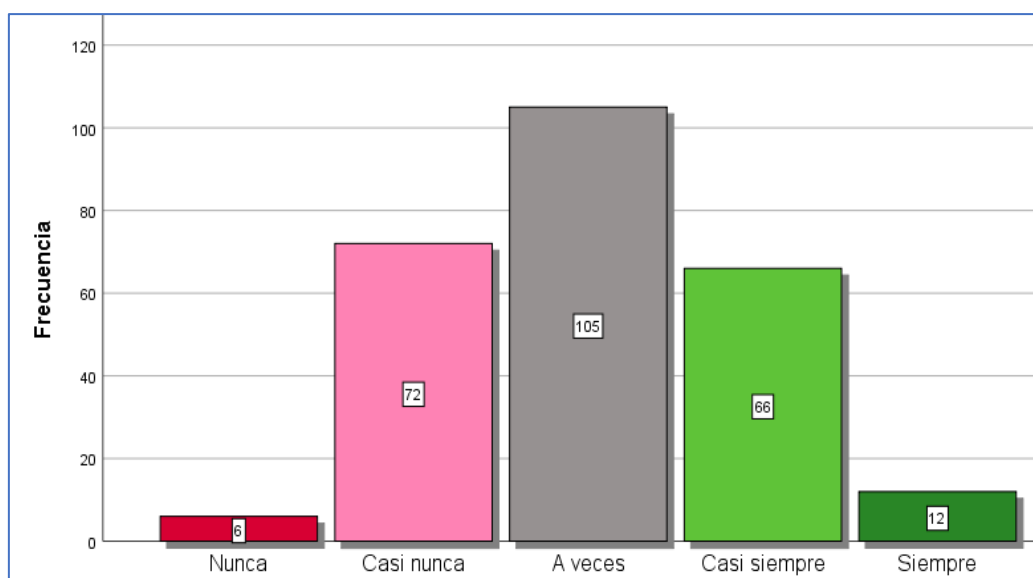
Tabla N° 11. Percepción sobre la dispensación de medicamentos. ¿El profesional que la atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o consultas?

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	2,3
Casi nunca	72	27,6
A veces	105	40,2
Casi siempre	66	25,3
Siempre	12	4,6
Total	261	100,0

n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023

Gráfico N° 11. Percepción sobre la dispensación de medicamentos.



n = 261

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación:

La tabla y gráfico N°11 corresponde a la pregunta realizada ¿El profesional que la atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o consultas?, donde el 40,2% indicaron a veces; siendo este el más representativo.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La percepción sobre la atención a los medicamentos puede variar dependiendo de varios factores, como la cultura, la educación, las experiencias personales y la información disponible. Algunas personas pueden ver la atención a los medicamentos como un aspecto crucial para mantener y mejorar la salud, mientras que otras pueden tener preocupaciones sobre efectos secundarios, costos o la dependencia de fármacos. Para muchos, la atención a los medicamentos implica seguir las indicaciones médicas precisas, tomar las dosis correctas en el momento adecuado y estar atentos a posibles interacciones con otros medicamentos o alimentos. Además, puede involucrar una comprensión clara de los efectos esperados, así como la comunicación constante con profesionales de la salud para resolver dudas o inquietudes. Sin embargo, también existen desafíos en la atención a los medicamentos, como la falta de acceso a tratamientos, la adherencia inconsistente a las prescripciones y la automedicación, que pueden generar riesgos para la salud. Por otro lado; La atención de medicamentos engloba un conjunto de prácticas y consideraciones cruciales para el uso seguro y efectivo de los fármacos. Esto abarca desde la prescripción adecuada por parte de profesionales de la salud hasta la administración correcta por parte de los pacientes. Algunos aspectos fundamentales incluyen: Prescripción precisa: Los médicos deben evaluar cuidadosamente las condiciones de los pacientes y prescribir medicamentos apropiados en dosis correctas; Educación y comprensión: Los pacientes deben entender claramente cómo tomar los medicamentos, su propósito, dosis, posibles efectos secundarios y cualquier interacción con otros fármacos o alimentos; Adherencia a las indicaciones: Es crucial seguir las indicaciones médicas con precisión, tomando los medicamentos en los horarios y dosis adecuados para asegurar su efectividad; Vigilancia de efectos adversos: Estar atento a cualquier efecto secundario o reacción adversa es

esencial para informar a los profesionales de la salud y ajustar el tratamiento si es necesario; Comunicación con profesionales de la salud: Los pacientes deben mantener una comunicación abierta con sus médicos o farmacéuticos para resolver dudas, reportar problemas o ajustar el tratamiento según sea necesario; Almacenamiento adecuado: Los medicamentos deben almacenarse según las indicaciones para mantener su eficacia y seguridad.

La dispensación de medicamentos es el proceso mediante el cual se suministran los fármacos recetados a los pacientes. Implica una serie de pasos y consideraciones importantes para garantizar que se entreguen los medicamentos de manera segura y efectiva; Recepción de la receta: La prescripción del médico es el punto de partida. Los farmacéuticos revisan la receta para verificar la información, incluida la dosis, el medicamento y las instrucciones; Verificación y preparación: Se verifica la disponibilidad del medicamento en la farmacia. En algunos casos, pueden prepararse los medicamentos, como en el caso de fórmulas magistrales o dosis específicas; Asesoramiento al paciente: Los farmacéuticos brindan información sobre cómo tomar el medicamento, posibles efectos secundarios, interacciones con otros medicamentos o alimentos, y cualquier otra precaución relevante; Dispensación y etiquetado: Los medicamentos se entregan al paciente en un empaque seguro y adecuadamente etiquetado, con instrucciones claras sobre su uso; Registro y seguimiento: Se mantiene un registro de la dispensación para el control de inventario y para poder rastrear los medicamentos entregados a cada paciente; Consejería continua: Si es necesario, se brinda apoyo adicional al paciente en sus visitas posteriores, respondiendo a preguntas o preocupaciones sobre el medicamento. La dispensación de medicamentos es una parte fundamental de la atención farmacéutica, y el papel del farmacéutico va más allá de simplemente proporcionar los medicamentos: también implica asegurar la comprensión y el uso adecuado de estos.

El tratamiento farmacológico es el uso de medicamentos para prevenir, controlar, aliviar o curar enfermedades o trastornos en los seres humanos. Se basa en el conocimiento de los efectos de los fármacos en el cuerpo y su capacidad para modificar procesos biológicos para mejorar la salud; dentro de los aspectos tener en cuenta son: Diagnóstico y prescripción: Comienza con la evaluación de un profesional de la salud, quien realiza un diagnóstico basado en los síntomas y exámenes médicos; Selección del medicamento: Se elige el fármaco más adecuado según el diagnóstico y las características individuales del paciente, como edad, peso, condiciones médicas previas y posibles interacciones con otros medicamentos; Dosis y administración: Se determina la dosis correcta y la forma de administración del medicamento, ya sea por vía oral, inyectable, tópica, entre otras. Es vital seguir las indicaciones precisas para obtener los resultados deseados y minimizar los efectos adversos; Seguimiento y ajuste: Se realiza un seguimiento para evaluar la eficacia y posibles efectos secundarios. En algunos casos, puede ser necesario ajustar la dosis o cambiar el fármaco si no se obtienen los resultados deseados o surgen complicaciones.

La calidad de atención en una botica o farmacia es esencial para asegurar que los pacientes reciban el mejor cuidado posible en relación con sus medicamentos y necesidades de salud. Aquí hay algunos aspectos clave que influyen en la calidad de atención en una botica: Profesionales capacitados: El personal, especialmente los farmacéuticos, debe estar debidamente capacitado y actualizado en cuanto a conocimientos farmacológicos, interacciones medicamentosas, nuevas terapias y normativas de seguridad; Precisión en la dispensación: Es fundamental que se dispensen los medicamentos correctos en las dosis adecuadas, siguiendo la prescripción médica. La precisión en este proceso es crucial para evitar errores que puedan afectar la salud del paciente; Asesoramiento y educación al paciente: Los farmacéuticos deben ofrecer orientación clara y comprensible sobre el uso adecuado de los medicamentos, incluyendo posibles efectos secundarios, interacciones,

y la importancia de adherirse al tratamiento; Confidencialidad y ética profesional: Respetar la privacidad del paciente y mantener la confidencialidad de su información médica es esencial en cualquier interacción en la botica; Disponibilidad y accesibilidad: La botica debe contar con un inventario adecuado de medicamentos y estar accesible para los pacientes en términos de ubicación, horarios de atención y disponibilidad de personal; Seguimiento y atención personalizada: Ofrecer servicios de seguimiento para evaluar la eficacia del tratamiento, resolver dudas o problemas, y proporcionar atención personalizada de acuerdo a las necesidades individuales del paciente; Cumplimiento de regulaciones: La botica debe cumplir con todas las regulaciones y estándares establecidos por las autoridades. Una botica que prioriza la calidad de atención se esfuerza por brindar un servicio integral y responsable, poniendo énfasis en la seguridad del paciente y su bienestar general. Las regulaciones sanitarias para garantizar la seguridad y calidad de los medicamentos dispensados;

V. CONCLUSIONES

- Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.
- Las características sociodemográficas de los usuarios atendidos donde el 64,4% fueron de sexo femenino, el 55,2% tuvieron el rango de edad entre 31-40 años, el 57,5% tuvieron educación secundaria, el 88,5% tuvieron Seguro Integral de Salud, el 85,1% fueron usuarios continuadores.
- Respecto a la percepción sobre la atención de los usuarios según horario programado el 64,4% indicaron que su cumplimiento fue a veces; referente a la atención de los usuarios según información recibida sobre su problema de salud el 39,1% indicaron que su cumplimiento fue casi nunca, finalmente sobre la percepción en la atención de los usuarios según claridad en la explicación de su tratamiento el 42,5% indicaron que a veces les explican claramente sobre su tratamiento.
- Referente a la percepción sobre la dispensación de medicamentos; el 34,5% indicaron que casi nunca les ofrecen una alternativa cuando no tienen en stock un medicamento, el 36,8% indicaron que a veces el personal que los atendió demostró seguridad y dominio con respecto a su atención, el 40,2% indicaron que a veces el personal que les atendió les brindo tiempo suficiente para responder a sus dudas o consultas.

VI. RECOMENDACIONES

- El Químico Farmacéutico debe asegurarse de que el paciente entienda claramente cómo tomar los medicamentos, incidiendo sobre la dosis, frecuencia, duración del tratamiento y posibles efectos secundarios.
- Capacitar y actualizar regularmente al personal de la botica o farmacia sobre nuevos medicamentos, interacciones, protocolos de seguridad y habilidades de comunicación con los pacientes debe ser política de todo establecimiento farmacéutico para lograr una atención adecuada.
- Implementar procesos de control de calidad rigurosos para garantizar la precisión en la dispensación de medicamentos, evitando errores en la dosificación o identificación, así como un buzón de sugerencias para que los usuarios puedan hacerlo en caso de ser necesario.
- Se debe orientar de manera personalizada a cada paciente sobre el uso adecuado de los medicamentos, efectos secundarios y la importancia de la adherencia al tratamiento.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS Servicios Sanitarios de calidad [Internet] 2020 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Ministerio de Salud del Perú. Sistema de Gestión de la calidad en Salud. Documento Técnico de la Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. [Internet] 2008 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
3. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. cubana Invest Bioméd [Internet] 2019 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403002019000200153&lng=es. Epub 01-Jun-2019
4. Pino M, Medina A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Revista médica Risaralda [Internet] 2018 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=es.
5. Morales-Sánchez Luis G., García-Ubaque Juan C. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Rev. salud pública [Internet] 2019 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01240064201900010128&lng=en. Epub Oct 20, 2020. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
6. Vargas Concha, L. E. & Falcones Benalcázar, M. Factores Determinantes del nivel de Satisfacción de los Usuarios en Emergencias del Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne. [Internet] 2022 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072>
7. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Rev. Ciencia y Desarrollo [Internet] 2020 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
8. Becerra B, Pecho L, Gómez M, Satisfacción Del Usuario Externo En Un Establecimiento De Atención Primaria, Durante La Pandemia Covid-19. Rev. Médica Panacea [Internet] 2020 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
9. Meza E, Tenorio E. Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia [Internet] 2020 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1098>

10. Cubillos Rodríguez, M. C., y D. Rozo Rodríguez. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de La Salle, [Internet] 2009 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
11. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo [Internet] 2013 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>
12. Rodríguez S, Buitrago A, Varón, N., y Quintero R. La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia. Revista Lebrete [Internet] 2019 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: www://doi.org/10.15332/rl.v0i11.2415
13. García T. La calidad de servicio para la conquista del cliente. [Internet] 2020 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
14. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Rev. Brasileira de [Internet] 2011 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <http://www.redalyc.or/articulo.oa?id=71747525008>
15. Alva K. Percepción de la calidad de servicio en la institución educativa 254 Olimpia Sánchez Moreno de la ciudad de Huancayo. [Internet] 2019 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6391?locale=ja>
16. Hernández R., Fernández C., & Baptista P. Metodología de la investigación (6a. edición)- [Internet] 2014 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
17. Hernández, Fernández, Baptista. Metodología de la investigación. 5ta edición. McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V. México; [Internet] 2010 [citado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Autor(es): Paul Justino Gómez Orga y Alicia Ignacio Mollehuara				
TEMA: Percepción del Usuario en Relación a la Atención y Dispensación de Medicamentos en el Centro de Salud la Libertad 2023				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la atención y dispensación de medicamentos en el Centro de Salud la Libertad 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.</p>	<p>H₁: Existe relación significativa entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Percepción del usuario</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Atención del Centro de Salud</p>	<p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptiva</p> <p>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN Descriptiva, transversal, correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental, transeccional correlacional</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la percepción sobre la atención de los usuarios que acudieron al Centro de Salud la Libertad 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la percepción sobre la dispensación de medicamentos de los usuarios que acudieron al Centro de Salud la Libertad 2023?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el Centro de Salud la Libertad 2023.</p> <p>Determinar la percepción sobre la atención de los usuarios que acudieron al Centro de Salud la Libertad 2023.</p> <p>Determinar la percepción sobre la dispensación de medicamentos de los usuarios que acudieron al Centro de Salud la Libertad 2023.</p>	<p>H₀: No existe relación significativa entre la percepción sobre la atención y dispensación de medicamentos en los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad.</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Bienes tangibles - Confiabilidad - Responsabilidad - Seguridad - Empatía 	<p>POBLACIÓN Estará conformada por todos los usuarios que acuden al Centro de Salud la Libertad, durante el mes de abril de 2023.</p> <p>MUESTRA Tamaño de la muestra 315 usuarios que se atiendan en el Centro de Salud la Libertad, resultado de un muestreo probabilístico, aleatorio simple, para poblaciones infinitas.</p> <p>TECNICA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario estandarizado SERVQUAL modificado</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Los datos se analizarán en el Software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v 26.0). estadística descriptiva: medidas de tendencia central y dispersión de datos, frecuencia, representados en tablas y gráficos para mejor comprensión. Para la correlación entre las variables del estudio se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman.</p>

Anexo 2. Operacionalización de Variable

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Percepción del usuario	Desarrollo cognitivo de cada ser humano, que percibe y reconoce las cosas buenas o malas a base de lo que observa o percibe, así sea bueno o malo.	Satisfacción	Atención del personal de salud	1 – 5	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			Atención del personal administrativo	6 - 10	5 Siempre
Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Atención y Dispensación del servicio	Conjunto de procedimientos que brindan cuidados y servicios de salud a individuos, grupos familiares, comunidades y/o poblaciones.	Bienes tangibles	Impacto visual del establecimiento Señalización adecuada para ubicar el servicio Baños disponibles y limpios Sala de espera adecuada y cómoda	1-4	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		Confiabilidad	Atención correcta y sin errores Atención según el horario establecido Atención según orden de llegada Atención sin discriminación	5-9	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		Responsabilidad	Atención rápida Solución inmediata a su problema o dificultad Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces Permanencia constante del personal en su servicio	9- 12	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre
		Seguridad	Confianza hacia el personal que lo atendió Conocimientos sólidos del personal que lo atendió Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	13-16	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
		Empatía	Trato amable y respetuoso Comprensión clara sobre el tratamiento que recibe Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista El personal entiende su estado de salud y es comprensivo con su enfermedad		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre

Anexo 3. CUESTIONARIO

“PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD 2023”

INTRODUCCIÓN:

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

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la percepción del usuario y la atención y dispensación de Medicamentos en el Centro de Salud la Libertad.

ÍTEM I: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

He sido informado por los señores:

Paúl Justino Gómez Orga y Alicia Ignacio Mollehuara, bachilleres de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, quienes desarrollan el trabajo de investigación **“PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD”**; por tanto, yo:

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

FIRMA

La Libertad.....de de 2023

ÍTEM II: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Datos Generales

1. Sexo : Masculino
 Femenino
2. Edad : años
3. Grado de instrucción : Primaria
 Secundaria
 Superior
 Sin estudios
4. Tipo de seguro por el que se atiende SIS
 Ninguno
5. Tipo de usuario Nuevo
 Continuator

Lea detenidamente y califique según considere la Satisfacción con la atención recibida en el Centro de Salud:
 La Libertad
 Considere: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
 Por favor, responda todas las preguntas con sinceridad marcando con un aspa (x) solo una alternativa.

		1	2	3	4	5
1	El profesional atiende en el horario programado					
2	El profesional realiza el examen físico completo y minucioso					
3	Recibe la información clínica sobre su problema de salud					
4	Recibe con claridad la explicación sobre su tratamiento					
5	En el servicio de exámenes auxiliares el profesional le explica sobre el procedimiento que realiza					
6	El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención					
7	Las historias clínicas se encuentran disponibles en el consultorio para la atención					
8	Las citas se encuentran disponibles y se otorgan con facilidad					
9	La atención de en caja o módulo de admisión es rápida					
10	El trato de del personal es amable					

ÍTEM III: CUESTIONARIO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

Lea detenidamente y califique según considere la Atención recibida en el Centro de Salud: Considere: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Por favor, responda todas las preguntas con sinceridad marcando con un aspa (x) solo una alternativa.						
		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones del establecimiento son atractivas					
2	El establecimiento cuenta con señalizaciones y carteles para orientarse en el establecimiento.					
3	El establecimiento cuenta con baños disponibles y limpios					
4	La sala de espera es adecuada para el servicio de atención y cómoda					
5	La atención recibida fue correcta y sin errores					
6	La atención se realizó según el horario establecido					
7	La atención fue sin diferencia en relación a otras personas					
8	La atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada					
9	La atención fue rápida					
10	Si se presentó alguna dificultad fue atendido inmediatamente					
11	En caso de que en farmacia no se encuentre un medicamento prescrito en la receta le ofrecen una alternativa correcta.					
12	El personal permanece constantemente en su servicio					
13	El profesional que la atendió le inspiró confianza					
14	Los profesionales que lo atendieron demostraron seguridad y dominio, con respecto a					
15	El profesional que la atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o					
16	Durante la atención del servicio se respetó su privacidad					
17	El trato del profesional que la atendió fue amable y respetuoso					
18	Usted comprendió la explicación brindada por el profesional que la atendió					
19	El personal respeta sus ideas o puntos de vista					
20	El personal entiende y comprende su estado de salud					

Gracias por su colaboración

Anexo 4. VALIDACIÓN DE EXPERTOS
UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
“FRANKLIN ROOSEVELT”

ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo,

CARTA Nro. 01-2023

Señor (a):

PRESENTE

: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

ASUNTO

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarlo cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de “juicio de expertos” del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada **PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD** 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,

Paúl Justino Gómez Orga
DNI:

Alicia Ignacio Mollehuara
DNI:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación :
- 1.2. Nombre del instrumento motivo :
de evaluación

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																				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4. Organización	Existe una organización lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				

● 12% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	12%
2	1library.co Internet	<1%

● Excluir del Reporte de Similitud

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

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO“FRANKLIN ROOSEVELT”RESOLUCIÓN DE...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

de nacionalidad peruana, identificada con DNI N

repositorio.uroosevelt.edu.pe

de nacionalidad peruana, identificada con DNI N

repositorio.uroosevelt.edu.pe

I.INTRODUCCIÓN

repositorio.uroosevelt.edu.pe

room/fact-sheets/detail/quality

repositorio.uroosevelt.edu.pe

3.Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sob...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Meza E, Tenorio E. Determinación de la relación del nivel de satisfacción de losusu...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

García T. La calidad de servicio para la conquista del cliente. [Internet] 2020 [cita...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Rev. Brasileira de...
repositorio.uroosevelt.edu.pe

Internet] 2019 [citado el
repositorio.uroosevelt.edu.pe

PROBLEMAOBJETIVOSHIPOTESISVARIABLES
repositorio.une.edu.pe

Variable Independiente:Percepción del usuarioVariable dependienteAtención del C...
repositorio.uroosevelt.edu.pe

duranteel mes de abril de
repositorio.uroosevelt.edu.pe

resultado de un muestreo probabilístico, aleatorio simple, para poblaciones infinit...
repositorio.uroosevelt.edu.pe

Anexo 2. Operacionalización de VariableVariable DependienteDefinición Conceptu...
repositorio.uroosevelt.edu.pe

Variable IndependienteDefinición ConceptualDimensionesIndicadoresÍtemsEscala...
repositorio.uroosevelt.edu.pe

Bienes tangiblesImpacto visual del establecimientoSeñalización adecuada para ub...
repositorio.uroosevelt.edu.pe

Confiabilidad
repositorio.uroosevelt.edu.pe

ResponsabilidadAtención rápidaSolución inmediata a su problema o dificultadOfre...
repositorio.uroosevelt.edu.pe

INTRODUCCIÓN:El presente cuestionario requiere de una información precisa y de...
repositorio.uroosevelt.edu.pe

bachilleres de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica de la...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

por tanto, yo:1. Consiento libre y voluntariamente en colaborar en su trabajo relata...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada los pasos ...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

atención del servicio se respetó su privacidad17El trato del profesional que la aten...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

CENTRO DE SALUD

repositorio.uroosevelt.edu.pe

DNI:.....DNI

repositorio.uroosevelt.edu.pe

ClaridadEstá formulado con lenguaje apropiado2. ObjetividadEstá expresado encon...

repositorio.uroosevelt.edu.pe