



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Tesis

**“Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas
Popular Farma del distrito de Comas, 2022”**


Para optar el Título profesional de Químico Farmacéutico

Autora: Castañeda Yafac, Marita Roxana

ORCID: 0000-0003-3613-3086

Lima-Perú

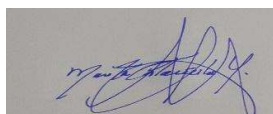
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Castañeda Yafac Marita Roxana egresada de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022" Asesorado por el docente: Antonio Guillermo Ramos Jaco DNI: 04085562 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0491-8682> tiene un índice de similitud de 20 (veinte) % con código oid:14912:230821237 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1
Castañeda Yafac Marita Roxana
DNI: 46574003

.....
Firma de autor 2
apellidos y nombres
DNI:



.....
Firma
Antonio Guillermo Ramos Jaco
DNI: 04085562

Lima, 25 de abril de 2023

Tesis

“Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular
Farma del distrito de Comas, 2022”

Línea de investigación

Salud, evaluación de servicios.

Asesor

Mg. Ramos Jaco Antonio Guillermo

ORCID: 0000-0002-0491-8682

DEDICATORIA:

Primero a Dios por permitirme llegar a este momento de mi vida.

A mi familia por darme el soporte y la fuerza de seguir adelante. Y a mi novio por el apoyo incondicional brindado.

AGRADECIMIENTO

“A la Botica Popular Farma por el apoyo incondicional. A la Universidad Privada Norbert Wiener por ser nuestra alma mater. También a los maestros que con sus experiencias profesionales”.

INDICE GENERAL

	Pág.
CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	12
1.1.Planteamiento del problema	12
1.2.Formulación del problema	14
1.3.Objetivos de la investigación	15
1.4.Justificación de la investigación	16
1.5.Delimitaciones de la investigación	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Bases teóricas	28
2.3. Bases conceptuales	32
2.4. Formulación de la hipótesis	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	35

3.1. Método de investigación	35
3.2. Enfoque de investigación	35
3.3. Tipo de investigación	35
3.4. Diseño de la investigación	35
3.5. Población, muestra y muestreo	36
3.6. Variables y operacionales	38
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	41
3.9. Aspectos éticos	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
4.1. Resultado	42
4.2. Discusión	61
CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. Conclusiones	63
5.2. Recomendaciones	65
CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFIA	66
ANEXOS	73

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: El Químico Farmacéutico brinda su tiempo en la orientación farmacéutica	40
	41
Tabla 2: El Químico Farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos	42
Tabla 3: El Químico Farmacéutico tiene trato cordial	43
Tabla 4: El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de los medicamentos	44
Tabla 5: El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron	45
Tabla 6: El Químico Farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable	46
Tabla 7: El Químico Farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre	47
Tabla 8: El Químico Farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios	48
Tabla 9: El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos	49
Tabla 10: El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación	50
Tabla 11: El Químico Farmacéutico le atiende con cuidado y precaución	

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: El Químico Farmacéutico brinda su tiempo en la orientación farmacéutica	40
	41
Figura 2: El Químico Farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos	42
Figura 3: El Químico Farmacéutico tiene trato cordial	43
Figura 4: El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de los medicamentos	44
Figura 5: El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron	45
Figura 6: El Químico Farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable	46
Figura 7: El Químico Farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre	47
Figura 8: El Químico Farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios	48
Figura 9: El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos	49
Figura 10: El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación	50
Figura 11: El Químico Farmacéutico le atiende con cuidado y precaución	

RESUMEN

El trabajo de investigación realizada tuvo por objetivo determinar la relación de atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. La metodología elegida para el estudio; fue deductivo y descriptivo. Con una muestra de 250 usuarios de las Boticas Popular Farma, ubicadas en dos sedes detalladas en la investigación. Se aplicó una encuesta para la recolección de datos.

El procesamiento de datos se realizó en el programa estadístico SPSS 25. También se complementó con análisis descriptivo, tablas y figuras cada una con su propia interpretación. Se encontró relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas. Con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.227, lo que muestra un grado de relación baja directa, basándose que si la atención farmacéutica mejora, la satisfacción también mejora. Tanto en los objetivos trazados, orientación, dispensación, seguimiento farmacoterapéutico, educación sanitaria, consultoría, y en cuanto al uso racional el coeficiente Rho de Spearman se basa que la gran mayoría existe una relación significativa directa y moderada, entre la dimensión y la variable planteada. En el objetivo humanístico se obtuvo un grado de relación baja directa. Se concluyó que si existe relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas.

Palabras clave: Satisfacción al cliente, atención farmacéutica, cliente.

ABSTRACT:

The objective of the research work was to determine the relationship between pharmaceutical care and the satisfaction perceived by the users of the Boticas Popular Farma in the district of Comas, 2022. The methodology chosen for the study was deductive and descriptive. With a sample of 250 users of the Boticas Popular Farma, located in two sites detailed in the research. A survey was applied for data collection.

Data processing was carried out in the SPSS 25 statistical program. It was also complemented with descriptive analysis, tables and figures, each with its own interpretation. A relationship was found between pharmaceutical care and the satisfaction perceived by the users of the Boticas Popular Farma of the district of Comas. With a Spearman's Rho coefficient of 0.227, which shows a low degree of direct relationship, based on the fact that if pharmaceutical care improves, satisfaction also improves. Both in the objectives outlined, orientation, dispensing, pharmacotherapeutic follow-up, health education, consultancy, and in terms of rational use, Spearman's Rho coefficient is based on the fact that the vast majority there is a significant direct and moderate relationship between the dimension and the variable raised. In the humanistic objective, a low degree of direct relationship was obtained. It was concluded that there is a relationship between pharmaceutical care and the satisfaction perceived by the users of the Popular Farma drugstores in the district of Comas.

Keywords: Customer satisfaction, pharmaceutical care, customer

INTRODUCCIÓN

En el capítulo I se caracteriza por el planteamiento del problema así mismo también como el problema general y los problemas específicos; también el objetivo general como los objetivos específicos, mostrados respectivamente en la investigación.

Además, se justificará del presente trabajo de investigación de 3 tipo, teórica, metodológica y práctica. También se muestran las limitaciones.

En el Capítulo II, se caracteriza por el marco teórico, el cual brinda a mayores rasgos el tema de investigación. Definiciones claras y exactas de los términos pertinentes al tema.

En el Capítulo III se caracteriza por la metodología de la investigación, dicha es descriptiva, con enfoque cuantitativo.

En el Capítulo IV se caracteriza a los resultados obtenidos en la presente investigación, se identificó que existe relación significativa entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de Botica Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,228, lo que nos indica un grado de relación débil y directa, entendiéndose que si la variable atención farmacéutica mejora, la otra variable satisfacción aumenta. También este capítulo contiene diversas figuras y tablas, cada una con su interpretación pertinente.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En estudios elaborados en centros médicos de la Ciudad de México se detectó que la calidad del servicio médico y del servicio de entrega de medicamentos tiene un gran impacto en la satisfacción del paciente ⁽¹⁾.

En nuestro Perú, respecto al campo de la salud, existen situaciones complicadas y difíciles de solucionar por la cantidad de burocracia que existe hasta el día de hoy. La pandemia causada por el Covid-19 tampoco fue favorable para los estándares de calidad, ya que generó que las organizaciones tengan que adecuarse a nuevos sistemas de gestión y calidad; implementar protocolos de atención y seguridad, cambios a los cuales no fueron ajenas las farmacias o boticas ⁽²⁾. Sin embargo, los servicios de internet pudieron contribuir en que de manera gradual las empresas empezaran a implementar todo lo mencionado, de tal manera que no resultara afectada la atención farmacéutica y por consiguiente el paciente o usuario ⁽³⁾.

Si no existe un buen servicio, no habrá ventas, tampoco subsistencia y por consiguiente los pacientes estarían insatisfechos. Y si no hay buena respuesta de atención no tendremos forma de ser su mejor opción. Además, la importancia radica en los diversos niveles existentes de satisfacción que se expresan en relación a los pacientes y la atención prestada, esto origina un uso más apropiado y efectivo del capital humano, además ayuda en la optimización de costos y se obtienen mejores resultados en cuanto a salud y cumplimiento terapéutico ⁽⁴⁾.

Además, en una investigación realizada, se obtuvo que gracias a una atención farmacéutica de calidad se logra obtener una disminución de la automedicación de los pacientes ambulatorios del Hospital Rezola Cañete. Por lo tanto, es importante no solo demostrar una buena calidad de atención, sino también minimizar un problema y los riesgos concomitantes ⁽⁵⁾.

La atención farmacéutica, es uno de los pilares de nuestra formación, es parte de la esencia de esta misma. También en un estudio realizado en una institución pública de Iquitos se concluyó que la satisfacción percibida es alta, que además de los aspectos de seguridad y empatía, son aspectos que tienen un alto porcentaje de satisfacción ⁽⁶⁾.

Los clientes eligen una botica o farmacia basándose en muchos factores tales como: precios, cercanía, buen trato, ofertas y calidad del servicio. Los clientes son ahora más exigentes según la noción que estos mismos tienen de lo que implica calidad, de tal forma que esta misma se ha vuelto indispensable ⁽⁷⁾.

En un estudio realizado, se reflejó, que la amabilidad en los establecimientos farmacéuticos es uno de los pilares y de igual forma en los de nivel hospitalario la atención farmacéutica a los usuarios debe de ser de alta calidad ⁽⁸⁾. “Además, el nivel de satisfacción de los usuarios cobra importancia, puesto que es el punto de partida para la obtención de mejoras y correcciones de acuerdo a la situación; también se ha logrado observar que revalorar al usuario o cliente y fidelizarlos, también crea un ambiente de satisfacción”⁽⁹⁾.

Los clientes buscan una farmacia para curar diversas enfermedades y también para la prevención. Un dato importante es que los dispensadores de medicamentos que son los colaboradores de los establecimientos farmacéuticos se enfocan en promocionar y ofrecer los productos incentivados de los laboratorios conocidos perdiendo el sentido de la salud ⁽¹⁰⁾.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 El Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022?

1.2.2 Los Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre orientación y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022?
- ¿Existirá relación entre dispensación y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el seguimiento farmacoterapéutico y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre educación sanitaria y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022?
- ¿Existirá relación entre consultoría y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre uso racional del medicamento y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022?
- ¿Existirá relación entre lo humanístico y la atención farmacéutica percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022?

1.3. Los Objetivos de la Investigación

1.3.1. El Objetivo General

Determinar la relación de atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022

1.3.2. Los Objetivos Específicos

- Identificar la relación de orientación en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Identificar la relación de dispensación en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Identificar la relación de seguimiento farmacoterapéutico en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Identificar la relación de educación sanitaria en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Identificar la relación de consultoría en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Identificar la relación del uso racional del medicamento en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

- Identificar la relación de lo humanístico en la satisfacción y la atención farmacéutica percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Teórica

La importancia de la calidad dentro de la atención farmacéutica pues, en un estudio realizado en Europa revelo que es tendencia en las farmacias el prestar mejor atención y una buena aplicación de las diversas buenas prácticas para asegurar así la satisfacción en los consumidores finales o clientes, además es importante nuestro aporte pues, no existen investigaciones relacionadas. Cabe resaltar que el estudio y sus resultados nos llevan a considerar unas opciones de mejora y planes a realizar para poder mejorar los estándares ⁽¹²⁾.

También se debe hablar de fortalecer la política de atención farmacéutica para todos los usuarios sin excepción. El establecimiento necesita mejorar su servicio al usuario y todo el personal de cumplimiento ⁽¹³⁾.

Es importante considerar que, a nivel internacional, existe una Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP), que trabaja conjuntamente con la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta misma brinda lineamientos sobre estándares de Calidad y buenas prácticas, juegan un papel importante. las necesidades de estos deben adaptarse al contexto o las realidades de cada país ⁽¹⁴⁾.

1.4.2. Metodológica

La investigación posee como objetivo determinar la relación entre los servicios de atención farmacéutica y la satisfacción por los usuarios de las

Boticas Popular Farma. Además, se consideraron los métodos de investigación científica. Se aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal no experimental con correlación y niveles descriptivos. Se recopila la información necesaria utilizando como técnica, la encuesta y esto, debido a que ayudará a evaluar ambas variables y con esto a su vez se espera conocer acerca de la relación entre atención farmacéutica y la satisfacción del consumidor, gracias a la herramienta de cuestionario que se ha utilizado y que ha sido aprobado por expertos en esta asignatura.

1.4.3. Práctica

Gracias a la investigación se han identificado los principios básicos de la atención farmacéutica relacionados con la satisfacción del consumidor en las Boticas Popular Farma. A su vez, desea que de los resultados obtenidos se realicen mejoras, se demuestre algunas falencias y denotar lo que se puede mejorar.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

La información presentada se tomará dentro del 2022, considerando únicamente lo mencionado se va a recolectar información, durante el tiempo señalado.

1.5.2. Delimitación Espacial

El estudio se realizará en Lima Metropolitana, distrito de Comas, en las Boticas Popular Farma; ubicadas en las siguientes direcciones:

Av. Victor Andrés Belaunde 855- Comas

Av. Universitaria 8148- Comas

1.5.3. Delimitación de Recursos

La investigación se ha realizado, bajo estricto apoyo de un asesor metodológico, temático y un estadístico. También se contó con el respaldo y permiso de Boticas Popular Farma. El instrumento a usar en esta presente investigación será de forma virtual como presencial. Los encuestados participarán de la investigación de manera voluntaria y gratuita. La presente investigación fue autosustentable, por parte de los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacional

Rueda (2021), en su estudio, tuvo como **objetivo** “Evaluación de la atención farmacéutica en pacientes oncológicos en España”. El estudio realizado fue semiempírico, con seguimiento longitudinal, prospectivo y analítico en pacientes con cáncer y sintomatología basal. La información se obtuvo directamente en cada paciente voluntario, con la aplicación de una conversación teniendo en cuenta su medicación y síntomas. En cuanto a los **resultados**, se puede decir que el total de pacientes, es de 12 pacientes, de la encuesta inicial participaron en el estudio 59 mujeres y 1 hombre. En cuanto a los antecedentes familiares, el 72% de los pacientes contaban con antecedentes de cáncer. Si hablamos de circunstancias profesionales y familiares al momento del diagnóstico, el 9% se encontraba activo, el 27% jubilado, el 13% teletrabajando y el 11% desempleado, además, el 67% de los pacientes afirmó estar viviendo con quien es. En cuanto a los hábitos del día a día, el 72% obedecen a higiene bucal, el 0% higiene corporal, el 23% acata una dieta individual, el 17% consume suplementos vitamínicos y el 8% realiza ejercicio. Se encontró que el 52% usaba tabaco regularmente y el 61% usaba alcohol. Finalmente, al inicio del estudio, 27 pacientes no cumplían con el tratamiento del cáncer, debido a que olvidaban tomar una dosis, no respetar el horario del medicamento y la suspensión debido a causas personales. Del estudio se **concluye** que existe gran importancia de los productos farmacéuticos en pacientes con cáncer ⁽¹⁵⁾.

Sánchez (2019), en su estudio, tuvo como **objetivo** “Evaluación de la atención farmacéutica en pacientes con dermatitis atópica en España”. El estudio es de tipo observacional cualitativo y transversal, se realizó en 200 pacientes que participaron de la encuesta anónima sobre su enfermedad. El inicio fue en abril del 2016 y culminó en abril del 2017. Las informaciones a considerar son: su edad actual y cantidad de consumo de leche materna al nacer; detección de otras enfermedades con reacciones alérgicas, pruebas con antecedentes familiares; la dieta, el uso de suplementos dietéticos y los hábitos cosméticos. Los pacientes reciben un folleto digital para completar la encuesta. Los **resultados** mostraron que el 62% de los entrevistados tuvieron una primera reacción alérgica antes de los 24 meses de nacido y el 66% de los entrevistados tenía antecedentes familiares con signos de alergias. El 80% de los pacientes refirió piel seca, 8 % picazón, 82,5% enrojecimiento y 83,5% crema; sin embargo, solo el 39% informó hinchazón y el 17% informó ansiedad o dificultad para dormir. Los corticoides tópicos tienen un efecto adverso en el 33,55% de los pacientes y los antihistamínicos de acción central en el 50%. Como **conclusión**, podemos decir que el 92,5% de los pacientes con dermatitis atópica admiten que los factores ambientales son los causantes de los brotes alérgicos, siendo los más importantes la contaminación y la falta de humedad ⁽¹⁶⁾.

Vera y Trujillo (2018), en su investigación tuvieron como **objetivo** “Brindar una aclaración de los factores que tienen impacto en la percepción de satisfacción del derechohabiente del sistema público de salud en México”. Se utilizó el **método** explorativo, diseño causal de tipo no experimental y se elaboró un cuestionario de preguntas. Como **resultados** se detectaron 32 atributos de calidad en el área de servicio. También se identificó atributos en temas de calidad para beneficio de los

pacientes. Se consideró seis categorías desde excelente hasta pésima. La entrevista era personal apoyados de materiales didácticos para una mejor comprensión de las preguntas. El promedio de muestra fue de 600, el número de clínicas se seleccionó en toda la Ciudad de México. Por lo tanto, como **conclusión** podemos decir que a todo ello siempre se partió de una indagación exploratoria, pudimos confirmar la relación entre las dimensiones de calidad y satisfacción para el sector público en el país de México. Todas las variables seleccionadas son enfocadas al área de atención, grado de conocimiento del personal, entre otras. Se invita a continuar este trabajo en futuras investigaciones ⁽¹⁷⁾.

Maydana, et al., (2018), en su investigación tuvieron como **objetivo** “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que sufren de diabetes en relación a la atención dada en el área de Farmacia respectivamente”. El **método** utilizado fue de un estudio observacional, descriptivo y transversal. Para el presente trabajo se incluyó a pacientes mayores de edad con mínimo 20 años que tengan diabetes del tipo 1 y 2 que reciben tratamiento con medicamentos, que dentro de su terapia hayan quitado algunos medicamentos, y que asistían a las reuniones de educación por parte del centro de salud en los meses promedios de mayo a junio del año 2017. Todos los participantes firmaron un documento que avalaba su voluntad para dicho estudio. Otra de las preguntas como por ejemplo los motivos de insatisfacción fueron analizados como preguntas abiertas. Los **resultados** fueron, que en promedio hubo 108 pacientes evaluados, del total, 69% eran del sexo femenino respectivamente provenientes de las ciudades de Asunción y otras ciudades cercanas, los rangos de edades de los participantes eran en promedio de 58,5 años aproximadamente, y el tiempo promedio que duró el desarrollo de la enfermedad fue de 12,5 años

relativamente, el 52% de los pacientes evaluados tenía grado de instrucción nivel secundario. Sin embargo, durante todo el proceso de investigación mostraron que existe mayor satisfacción en la zona y proceso de dispensación ($4,16 \pm 0,69$; IC 95%). Y menor grado de satisfacción en los momentos de dar los informes respectivos al paciente y el reporte de su estado ($2,44 \pm 1,19$; IC 95%). Las causas de no satisfacción con mayor relevancia y modo la cual hemos elegido para este fragmento fueron en sí: la falta de cortesía y amabilidad con 57% que tenían los trabajadores. Otro dato más mayor relevancia era el uso incorrecto de información o ausencia en horas de trabajo con un 46% aproximadamente. Como dato sociodemográfico la mayoría de los pacientes estudiados mencionaron que eran bilingües, más del 50% eran casados. El rango de edad promedio de los pacientes estaban entre los 50-60 años. Con respecto a los problemas de salud, tanto la HTA y problemas oculares han sido los más frecuentes con promedio entre 59 y 52%. Con menor porcentaje estaban otras patologías como dislipidemias, problemas neuropáticos, enfermedades cardiovasculares, nefropatías, entre otros. El nivel de glicemia fue de 156mg/dl la cual es un promedio aceptable para el programa de dicho estudio. El medicamento oral más utilizado y con mayor recordación fue la metformina, también a la insulina como medicamento en inyectable, aunque no todos conocían el tipo exacto de insulina utilizado en su tratamiento. Como **conclusión**, los puntos a mejorar son en el área de dispensación y el proceso al momento de cumplir dicha etapa. Por lo que es necesario apostar por un incremento de plazas en los recursos estructurales y humanos para bien de la institución. También es importante destacar que aun teniendo los índices de satisfacción con respecto a la atención es alto, la información si es útil porque nos dará puntos para poder seguir mejorando. Pero también debemos de reconocer los puntos bajos en insatisfacción como parte de complemento. Para el

presente trabajo de información nos resumen la necesidad de incrementar los recursos en el área humano y así la percepción por los pacientes sean notorios, aunque los pacientes aun así manifestaron sentirse relativamente cómodos con los servicios dados por el personal a cargo ⁽¹⁸⁾.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

Rodríguez (2021), en su investigación tiene como **objetivo** principal “Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Botica Rodríguez, Jaén-Cajamarca, 2020”. La **metodología** de la presente encuesta es descriptiva y se basa en la síntesis de diversas fuentes de información sobre la investigación científica, como antecedentes, libros y organismos del sector público de los que se basan los extractos que se presentan en la sección de base teórica. Las **recomendaciones** de este caso capacitar más a los químicos farmacéuticos. Se recomienda diseñar un programa haciendo participe también a los proveedores, para que no se presente desabastecimiento y así lograr la satisfacción plena en los clientes. Se debe facilitar en una base de datos la información de los clientes como su número de celular y así enviar información sobre ofertas, promociones. y descuentos, así como darles la bienvenida en cumpleaños o en días especiales, y de esta forma causar que el cliente se sienta valorado ⁽¹⁹⁾.

Caruajulca V.R & Vargas Q.R (2020), en su investigación tuvieron como **objetivo** “Determinar la relación entre la Calidad de Atención Farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío en San Juan de Lurigancho”. La **metodología** tuvo enfoque cuantitativo, no experimental y fue diseño descriptivo no experimental, contó con una muestra de 196 clientes, se utilizó un cuestionario para evaluar ambas variables.

Los **resultados** indican que si existe vínculo entre calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente ($p = 0,00$); además, ciertos clientes manifestaron que la calidad de la atención farmacéutica era muy buena (59,7%) y se encontraban muy satisfechos, con el nivel de satisfacción de los clientes (59,2%). La **conclusión** fue, si bien existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, y sumado a esto gran parte de los clientes que acuden a Farmacia Rocío tienen una excelente calidad farmacéutica y satisfacción del cliente. Y expresan sentirse muy complacidos. La mayor parte de los clientes que acuden a este establecimiento acuden, están muy satisfechos con los aspectos humanísticos y medioambientales. Algunas propuestas son: el desarrollo de un programa de formación para los colaboradores, y de esta forma potenciar la calidad de la atención farmacéutica ⁽²⁰⁾.

Castillo et al., (2020), en su estudio tuvieron como **objetivo** “Evaluación de las percepciones de los pacientes peruanos sobre la calidad del servicio de farmacia hospitalaria”. La **metodología** del presente estudio es descriptivo y comparativo, se realizó con 286 pacientes que poseían seguro de salud. Se aplicó un cuestionario, dependiendo del contexto de la población. Se desarrolló un instrumento con 16 preguntas, se tomó como referencia el modelo SERVQUAL, adaptado al contexto del servicio de farmacia hospitalaria, teniendo en cuenta diferentes investigaciones relacionadas con la calidad del servicio. El cuestionario considera las siguientes dimensiones: elementos tangibles, empatía, accesibilidad, capacidad de respuesta y actualidad. Cada pregunta ofrece tres opciones de respuesta tipo Likert (buena, regular y mala). “La confiabilidad está determinada por el coeficiente Alfa de Cronbach, con un valor de 0,86. Se utilizó el consentimiento informado por escrito con el permiso de la junta directiva de cada hospital. Los investigadores informaron

acerca de los objetivos del estudio y la participación voluntaria”. En la parte descriptiva, cuya finalidad es medir el nivel de calidad del servicio, se consideró los datos de hospitales individuales distribuidos en tablas de doble entrada. Los **resultados** son los siguientes: la calidad del servicio que se brinda regularmente se califica como alta (51,5%); y promedio (51,3%), para los hospitales estudiados, respectivamente. Como **conclusión** podemos decir que, las percepciones de los pacientes, la calidad de los servicios muestra diferencia en los dos hospitales públicos (21).

Mendoza et al (2019), en su investigación tuvieron como **objetivo** “Conocer la percepción de los habitantes con respecto a medicamentos genéricos en relación a los medicamentos de línea comercial en los hospitales de todo el Perú”. La **metodología** utilizada fue un estudio del tipo transversal que se realizó en los meses de febrero a marzo del año 2016, se tomó a 26 centros de salud en 13 ciudades del país. Para tal estudio se intervino a jóvenes mayores de 18 años que hayan sido atendidos dentro de los 26 hospitales mencionados y sobre todo que las personas fueron voluntarias en aceptar participar en el programa de investigación. No se consideró para el estudio a personas que no manejaban el idioma del español o tuvieran alguna dificultad cognitiva. Para tal muestreo se utilizó el muestreo por conveniencia. Dentro de las variables secundarias fue los datos sociodemográficos como género, edad, cuánto gana de forma mensual, su nivel de estudio académico y que establecimiento de salud son dependientes, es decir sin son afiliados al Minsa o al Essalud. El programa que se utilizó para el análisis de los datos fue con el programa Stata. Dentro de los **resultados** podemos decir que 4919 encuestados, el 46,7% estaban de acuerdo en que los medicamentos genéricos son de mejor inferioridad y eficacia que los

medicamentos de línea comercial, el 49,3% sugeriría a otras personas el acceso a medicamentos de línea genérica. Además, el análisis multivariado encontró que, dentro de los encuestados, los que tenían ganancias económicas menores de 1000 soles, estaban predispuestos a sugerir un medicamento de línea genérica (RP = 1,36; IC95%: 1,14-1,63). En el siguiente reporte se encontró que dentro de los encuestados que tenían un ingreso inferior a los 1000 soles podían si recomendar un medicamento genérico. En cambio, los que viven en zonas más pequeñas prefirieron tomar un medicamento comercial si la diferencia de precios es poca. Además, que los participantes que tienen un nivel de estudio alto confirman que los médicos optan por prescribir medicamentos de la línea genérica. Como **conclusión** de los resultados se concluye que la población del pueblo peruano aún tiene pensamientos de inferioridad sobre los medicamentos de línea genérica. Este trabajo es importante para todo lector que busca realzar los beneficios al momento de elegir un medicamento genérico, para así encontrar alternativas amigables que conlleven a que los pobladores puedan confiar en dichos medicamentos y no dejarse llevar por la publicidad televisiva en donde se ofrece muchas veces marcas de altos costos ⁽²²⁾.

Gonzales B. (2019), en su investigación tuvieron como **objetivo** “Realizar una propuesta estratégica que permita incrementar la competitividad de las boticas y farmacias independientes del distrito de Los Olivos”. La **metodología** utilizada para la investigación es de un tipo de estudio con enfoque mixto, ya que los procedimientos fueron desarrollados en simultaneo. Para dicha investigación el dominante fue el cuantitativo y el anidado fue el cualitativo. El lugar de investigación fue en el departamento de Lima en el distrito de Los Olivos. La población se consideró a 400 establecimientos de farmacia o boticas dentro del distrito. La

frecuencia de clientes que acuden es en promedio entre 30-40 clientes por día. Por lo tanto, el universo de clientes es al menos de 15200. La fórmula utilizada es para muestra finita: población 15200 que viven en Los Olivos, nivel de confianza al 95% y margen de error 5%. El resultado fue 375 clientes a entrevistar. Para el análisis respectivo se elaboró un cuestionario con alternativas de respuesta desde nunca, hasta siempre. Como **resultado** del análisis FODA la ponderación que obtuvo sobre la falta de posicionamiento de la botica fue de 105 y la falta de personal calificado en 10. Estos números significa el orden de prioridad para tomar acciones de mejora. Hubo otros ítems como la falta de promociones en 32, falta de capacitación en 22. En el diagrama de Pareto nos ayuda para asignar en orden las principales causas de los problemas detectado, en ella obtuvimos que la falta de posicionamiento estaba en primer lugar, seguido de precios inadecuados, mala publicidad y por último la insatisfacción de los clientes. Con respecto a las preguntas del cuestionario sobre la percepción de los precios, los clientes dijeron que casi nunca ofrecen ofertas con un 36,8% sobre si brinda algún descuento en productos con un casi nunca en 36,8% sobre si realiza promociones con un casi nunca equivalente al 35%. Finalmente, las **conclusiones** del presente trabajo es que la gran mayoría de boticas y farmacias independientes no tienen estrategias para competir frente a sus competidores. Se propone presentar nuevas estrategias de posicionamiento para mejorar la satisfacción y mejore los indicadores, asimismo con el área de atención farmacéutica se busca mejorar los lazos de empatía. Aumentar algunos servicios que se diferencien es buena alternativa, pero antes se debe mejorar y corregir lo anterior que tienen más indicadores de fallas, entre lo propuesto fue el servicio por delivery, tener a la venta los certificados médicos, ofrecer otros métodos de pago sin efectivo, etc. Se sugiere volver a revisar y hacer seguimiento al presente estudio para comparar las mejoras

con todas las herramientas dejadas para los boticarios y farmacéuticos independientes que lo deseen ⁽²³⁾.

Barrientos (2018) tomó como **objetivo** principal “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos, 2018”. En cuanto a la metodología el diseño del estudio es no empírico y transversal; “La investigación es transversal porque ciertas variables independientes no se modifican intencionalmente para observar sus acciones en otras variables. En conclusión, las variables mencionadas no fueron manipuladas intencionalmente en la encuesta cuyo reporte fue de 1000 usuarios a la cual fueron atendidos, en donde respecto a características basales de la población sabemos que son de nivel socioeconómico bajo y medio, vecinos de la colonia Los Olivos, básicamente en el rango de edad de 35 a 70 años. El instrumento será un cuestionario y ser validado por un juicio de expertos en la materia. El modelo utilizado será Servqual. Como **conclusión** final acerca de las variables calidad de atención y satisfacción es muy alta ⁽²⁴⁾.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Atención farmacéutica

La Organización Mundial de la Salud publicó un reporte de Tokio. La que describe la función vital del químico farmacéutico ante las urgencias de los pacientes y la comunidad relacionados con medicamentos. Las acciones del químico farmacéutico son necesarias para colaborar con otros profesionales de la salud, iniciar o modificar un método de tratamiento. Se considera como una actitud profesional fundamental a la que todo farmacéutico debe aspirar. Dadas

las etapas específicas del desarrollo de los servicios de salud y farmacia en cada país, los farmacéuticos deberán usar su experiencia para establecer prioridades para lograr estos objetivos ⁽²⁵⁾.

El concepto tiene su origen por los docentes Hepler y Strand de la Universidad de Florida y Minnesota en Estados Unidos, en el cual se utilizó por primera vez como “entrega responsable de la terapia farmacológica con el objetivo de lograr resultados que puedan mejorar la calidad de vida de los pacientes. Estos resultados son: tratar, eliminar o reducir los síntomas del paciente, interrumpir o ralentizar el proceso patológico y prevenir la enfermedad o el síntoma” ⁽²⁶⁾.

En una publicación se definía “la participación activa de los médicos en la atención de los pacientes durante la dispensación y seguimiento de la farmacoterapia, por lo que colaborar con los médicos y otros profesionales de la salud para lograr resultados que mejoren la calidad de vida de los pacientes. También implica la participación del farmacéutico en actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad” ⁽²⁷⁾. La actividad profesional en la que el farmacéutico es responsable de las necesidades de medicamentos del paciente a través de la identificación, prevención y resolución de problemas de medicación ⁽²⁸⁾.

Hidalgo M. & Tames S. lo define como las diversas actividades realizadas por los farmacéuticos que se centran en la atención al paciente, a saber: dispensación de medicamentos, educación para la salud, seguimiento de la farmacoterapia, farmacovigilancia, farmacovigilancia o consejo, uso racional de medicación y formulación holística ⁽²⁹⁾.

2.2.2. Satisfacción del cliente

La palabra cliente tiene sus orígenes del idioma latín cuyo término era *cliens* y según la interpretación y traducción podría darse diferentes significados según su perspectiva en la que se lo analice para fin o rubro exacto. Tenemos usuarios o clientes que son recurrentes, que visitan lugares de forma permanente y ello podría ser por una necesidad o deseo del mismo lo que le motiva volver ⁽³⁰⁾. Los especialistas en mercadotecnia tienen otra manera relativa de clasificar la satisfacción con la acción de, para ellos están los clientes activos e inactivos, los que van una vez al mes, los asiduos, los que van por una necesidad o deseo. Y si no asisten, quizá será porque se fue a la competencia y discutir sus motivaciones sería argumento para un trabajo de campo de investigación ⁽³¹⁾. Para dos expertos conocidos en el mundo de la mercadotecnia o mercadeo; la satisfacción del cliente es definida como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" ^{(32) (33)}.

(Kotler, 1989) La satisfacción del cliente puede entenderse como "el nivel de ánimo". de una persona como resultado de comparar el desempeño percibido de un producto o un servicio a la altura de sus expectativas" ⁽³⁴⁾.

Todos concluyen que para que emprendimiento sea exitoso se tiene que conseguir que el cliente quede siempre satisfecho, ya que un cliente bien tratado será un cliente fiel y que por medio de ellos nos podrán recomendar ya sea a sus amigos, familiares. Entonces cuando ellos desean adquirir algún bien o servicio solo recordaran del lugar que fueron bien atendidos y se sientan satisfechos descartando incluso a la tentativa de la competencia ⁽³⁵⁾.

2.2.2.1 Medición de la Satisfacción:

A modo público el ente que regula y se preocupa por la salud de los peruanos es el Ministerio de Salud del Perú, dicha entidad desarrollo un Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, la finalidad es dar parámetros en cuanto los procesos y evaluaciones permanentes con el fin de contribuir con los trabajos de investigación relacionados al tema ⁽³⁶⁾.

El modelo Servqual se publicó en 1988, desde entonces ha tenido modificaciones y actualizaciones constantes. Ayuda a identificar factores incontrolables e impredecibles de los clientes. Servqual brinda información detallada acerca de las diversas opiniones de los clientes sobre los servicios brindado, sus comentarios y sugerencias sirven para mejorar ciertos elementos, impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes. El modelo sirve como una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones. A su vez consiste en calcular el alfa de Cronbach, que es el valor que muestra que la encuesta no tiene error aleatorio. El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de confianza de la escala para la cantidad no observable construida a partir de n variables observadas. Para valores menores a 0,6, los ítems se consideran de baja confianza, y para valores entre 0,6 y 1, los ítems se consideran de alta confiabilidad. La desviación estándar se calcula para conocer la diferencia que existe entre los clientes en la percepción que cada cliente tiene sobre el servicio ⁽³⁷⁾.

2.3. Bases Conceptuales

- **Atención farmacéutica:** Son diversas las actividades que realiza el farmacéutico que se enfocan en la atención al paciente, a saber: dispensación de medicamentos, educación para la salud, seguimiento de farmacoterapia, farmacovigilancia, farmacovigilancia, farmacovigilancia o asesoramiento, uso racional de medicamentos y formulación global ⁽³⁸⁾.
- **Orientación farmacéutica:** Aquí se dan consejos sobre varios aspectos del tratamiento de drogas, tales como: Dosificación, detección y prevención de problemas relacionados con las drogas. También se recomienda utilizar la comunicación verbal y no verbal ⁽³⁸⁾.
- **Dispensación:** Se denomina a la actuación que realiza un Químico Farmacéutico, previa a la solicitud de un medicamento, una vez comprobado que el paciente tiene conocimiento de su tratamiento, tanto en cuanto a sus objetivos como a la forma de tratarlo. Luego también evalúa si el medicamento es apropiado para el paciente ⁽³⁸⁾.
- **Seguimiento farmacoterapéutico:** Es el nombre que recibe la práctica clínica de seguimiento y evaluación continua; El tratamiento farmacológico del paciente es sistemático y está documentado ⁽³⁸⁾.
- **Educación sanitaria:** Son acciones educativas realizadas por los farmacéuticos, dirigidas a pacientes, familias y comunidades para incentivar una vida mejorada y ayudar a reducir la aparición de afecciones; todo ello es necesario para aplicar medidas de mejora Salud ⁽³⁸⁾.
- **Consultoría:** El servicio se presta a pedido del paciente que acude a una para recibir soluciones a sus dudas sobre medicamentos ⁽³⁸⁾.
- **Uso racional del medicamento:** Quiere decir al uso correcto y suficiente de los fármacos. Los farmacéuticos deben dispensar las recetas correctamente. Para un uso

justo y correcta medicación, los pacientes deben obtener de su médico el medicamento correcto y la dosis correcta para un tiempo suficiente, al menor costo, para ambos para la sociedad ⁽³⁸⁾.

- **Satisfacción:** La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención brindada en los servicios de salud ⁽³⁹⁾.
- **Humanístico:** Cada individuo es único, insustituible, indivisible, histórico e inquebrantable, lo que le otorga un lugar privilegiado e importante en el mundo, al someterlo a la responsabilidad de sus decisiones y de sus proyectos personales, todos ellos propositivos y comprometidos en su existencia ⁽⁴⁰⁾. Humanismo, espiritualidad y ética son las tres condiciones esenciales para el adecuado desarrollo de la trascendental misión de prevención, curación y recuperación que recae sobre los hombros de quienes integran el equipo médico. Esta interacción es un fenómeno bastante complejo, que se basa en muchos componentes económicos, profesionales, legales, psicológicos, morales, éticos y estéticos.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre orientación y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Existe relación significativa entre dispensación y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

- Existe relación significativa entre seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Existe relación significativa entre lo humanístico y atención farmacéutica percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Existe relación significativa entre la educación sanitaria y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Existe relación significativa entre consultoría y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.
- Existe relación significativa entre el uso racional del medicamento y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1.Método de investigación

Método deductivo: Se observó el fenómeno a investigar, se creó una hipótesis para sustentar dicho fenómeno, se dedujo las consecuencias y corroboró la veracidad de los enunciados comparándolo con la misma experiencia ⁽⁴¹⁾.

Método descriptivo: Consistió en describir ciertos parámetros sobre un tema en particular, para ello se utilizó en el que como principal factor ^(42;43).

3.2.Enfoque investigativo

El enfoque u orientación que se toma en cuenta para este presente trabajo es el enfoque empírico.

3.3.Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, ya que buscamos formularnos un problema y en base a este mismo, generar hipótesis, para de esta forma realizar una investigación más profunda de carácter explicativo.

3.4.Diseño de la investigación

Se optó por utilizar el diseño de investigación de tipo observacional, descriptivo, transversal y prospectivo.

3.5.Población, muestra y muestreo

Población: Se considerará a los usuarios que acudieran al establecimiento en los últimos 3 meses registrados con su DNI (octubre, noviembre y diciembre 2022).

Mes	Cientes
Octubre 2022	230
Noviembre 2022	215
Diciembre 2022	280
Total	725

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, se considera con una población de 725 clientes potenciales.

Muestra: Está constituida por 252 usuarios potenciales.

Tamaño de muestra: Se utiliza la siguiente formula: $n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$

N = Población = 725 clientes.

n = Tamaño de la muestra

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza.

Nivel de fiabilidad al 95% (valor estandarizado de 1,96)

p = La probabilidad de que ocurra el evento. Se asume P = 50% (0,5), para maximizar el tamaño de la muestra porque se desconoce el parámetro de la población (Criterios de Equidad del Investigador)

q = 1 – p = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

e = Se acepta una precisión o una magnitud de error de 0,05; Este valor se considera como la magnitud del error cuando consideramos que el nivel de confianza es 0,95 (95%)

El tamaño de muestra es de 250 clientes.

Muestreo: Muestreo aleatorio simple.

Seleccionar cada miembro de la muestra por saturación.

Unidad de análisis:

Aquellos usuarios que acuden a comprar mes en la botica Popular Farma.

Criterios de Inclusión:

- Personas aleatorias de ambos sexos.
- Edad entre 18 a 65.
- Personas voluntarias.

Criterio de exclusión:

- Menores de edad y mayores de 65 años.
- No desean participar en el estudio.
- Personas con trastornos emocionales tales como: Ira, tristeza, , agitación, estrés y enfermedad mental

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLE 1: ATENCIÓN FARMACÉUTICA (Cualitativa)

Definición Operacional: Es un acto profesional donde la mayor importancia la tiene, el paciente, las acciones del farmacéutico; mediante la dispensación, orientación, seguimiento farmacoterapéutico, educación sanitaria, consultoría y uso racional. También nos ofrece los servicios de educación sanitaria, consultoría, sobre el uso racional del medicamento, entre otros ⁽²⁹⁾.

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Orientación Farmacéutica	Conformado por brindar información de dosificación, detección y prevención de problemas relacionados con las drogas.	Medido acorde a la asesoría brindada por el Químico Farmacéutico.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la receta por el Químico Farmacéutico. Tiempo de Atención brindado por el Químico Farmacéutico. Trato amable del Químico Farmacéutico. 	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	5 4 3 2 1
Dispensación	Es el acto que realiza un Químico Farmacéutico, previa a la solicitud de un medicamento.	Se midió a través de la evaluación realizada a la receta y los medicamentos a dispensar.	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de la receta durante la entrega del medicamento por parte del Químico Farmacéutico. Verificación de aspecto, envases primario y secundario, y rotulados por parte del Químico Farmacéutico. Abastecimiento adecuado según demanda. Rapidez en tiempo de dispensación de los medicamentos. Trato cordial por parte del Químico Farmacéutico. 	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	5 4 3 2 1
Seguimiento Farmacoterapéutico	Es el nombre que recibe la práctica clínica de seguimiento y evaluación continua	Medido gracias al entendimiento del paciente respecto a la información brindada por el Químico Farmacéutico y su cumplimiento también de su tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Preparación y organización del Seguimiento Farmacoterapéutico. Nivel de conocimiento y manejo de los medicamentos. Claridad para transmitir los conceptos y brindar explicación acerca de los medicamentos que utiliza. Cumplimiento con el horario establecido para su Seguimiento. 	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	5 4 3 2 1

Educación sanitaria	Son acciones educativas realizadas por los farmacéuticos, dirigidas a pacientes, familias y comunidades para incentivar una vida mejorada.	Medido acorde a la utilización y cambios en la rutina del paciente para colaborar con su recuperación.	<ul style="list-style-type: none"> Promueve alternativas de estilo de vida saludable. Se involucra con la forma correcta de utilizar los fármacos y así transmitirlos. 	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	5 4 3 2 1
Consultoría	El servicio se presta a pedido del paciente que acude a una para recibir soluciones a sus dudas sobre medicamentos ⁽³⁸⁾ .	Medido gracias a las continuas asesorías personalizadas por diversos medios de comunicación y charlas brindadas.	<ul style="list-style-type: none"> Brinda charlas abiertas en temas de salud. Ofrece consultoría farmacéutica libre. Brinda consultoría telefónica como servicio. 	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	5 4 3 2 1
Uso racional del Medicamento	Quiere decir al uso correcto y suficiente de los fármacos.	Medido gracias a la forma en la que el paciente a usado el medicamento	<ul style="list-style-type: none"> Se involucra en el mejor manejo de los medicamentos prescritos siendo claro. Es transparente y neutral al momento de dar la orientación al paciente con los medicamentos. Ofrece recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación. 	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	5 4 3 2 1

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Cualitativa)

Definición Operacional: Es un indicador de la calidad de la atención brindada en los servicios de salud. (39)

Dimensión	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Humanista	Humanismo, espiritualidad y ética son las tres condiciones esenciales para el adecuado desarrollo de la trascendental misión de prevención, curación y recuperación que recae sobre los hombros de quienes integran el equipo médico.	Se mide gracias al trato recibido directamente del Químico Farmacéutico y su presentación ante el paciente.	<ul style="list-style-type: none"> Atención con cuidado y precaución. El trato amable y cortés. Respeto por el orden de llegada. Profesional vestido con ropa limpia y ordenada. 	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho No satisfecho	4 3 2 1

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que fue elegida para la presente investigación fue la encuesta, que corresponde a una recolección de datos primaria, esto aplicado para la recolección de datos necesarios para desarrollar nuestra investigación.

3.7.2. Descripción de instrumentos

En esta investigación, se emplean dos formatos de encuesta. La primera para la variable atención farmacéutica y la segunda para evaluar la Satisfacción de los clientes. Ambos se evaluarán en diferentes formatos, teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores ya mostrados anteriormente. Para detallar la variable Atención Farmacéutica tiene un total de 20 preguntas en su formato y a su vez la de Satisfacción de los clientes, 4 preguntas en su formato respectivo.

3.7.3. Validación

Se llevará a cabo a través del juicio de 3 expertos, que evaluarán el instrumento. Después estos mismos harán entrega de los resultados de la validación y a su vez el certificado de validez.

3.7.4. Confiabilidad

Realizado por ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	250	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	250	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	24

El alfa de Cronbach se encuentra en **0,915** teniendo así una confiabilidad **EXCELENTE**.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizará el programa estadístico SPSS 26, donde mostró diversas técnicas estadísticas descriptivas para los datos obtenidos de la recolección. Se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar el grado de la confiabilidad y Spearman para ver el grado y nivel de correlación existente en el trabajo.

3.9. Aspectos éticos

Como menciona El Reglamento de Código de Ética de Investigación se da por el siguiente criterio la cual se mantuvo en total confidencialidad los datos recogidos en la investigación realizada, si se reconoció todas y cada una de las contribuciones de los involucrados en la investigación, se procedió con total responsabilidad, rigurosidad, honestidad y transparencia durante toda la investigación, Se citó de forma adecuada las referencias y fuentes revisadas, que sirvieron para la investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

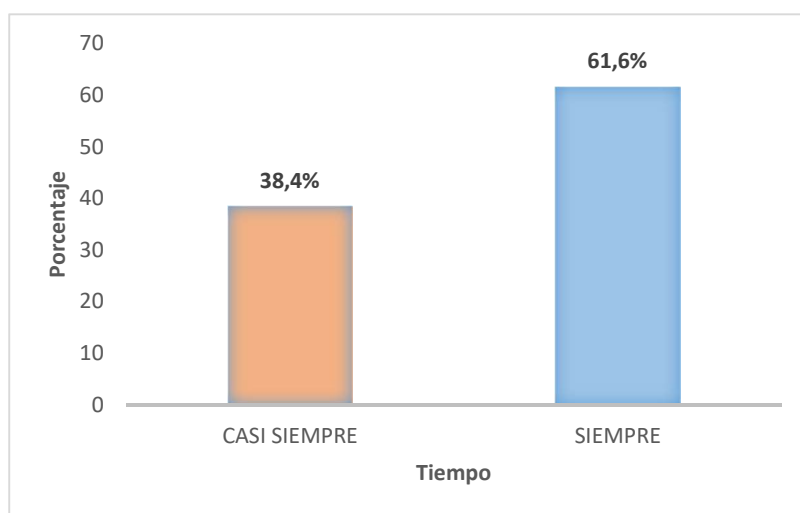
4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1: El Químico Farmacéutico brinda su tiempo en la orientación farmacéutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	96	38,4	38,4	38,4
	SIEMPRE	154	61,6	61,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 1: El Químico Farmacéutico brinda su tiempo en la orientación farmacéutica



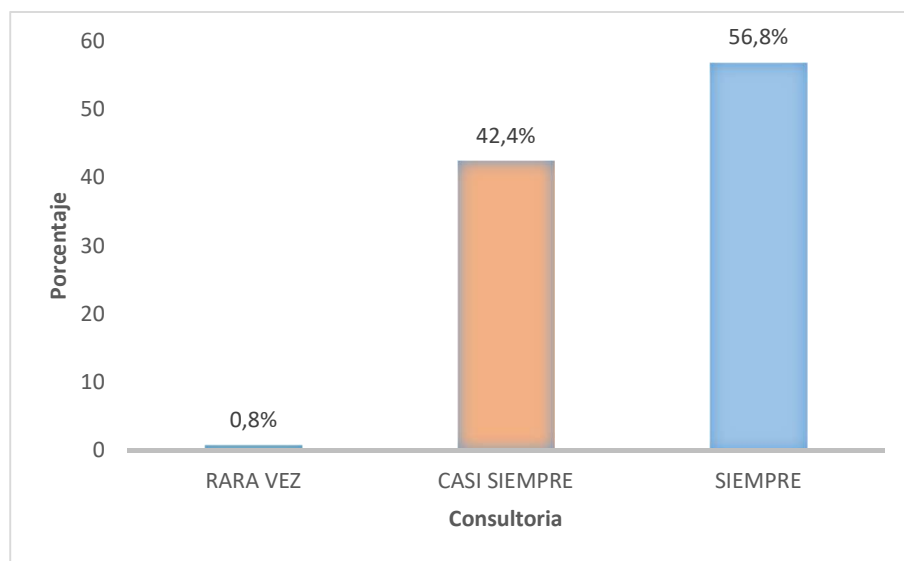
Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios que manifiestan del químico farmacéutico le brinda su tiempo en la atención farmacéutica, esto se debe que cuenta con profesionales competentes con amplia experiencia.

Tabla 2: El Químico Farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	2	,8	,8	,8
	CASI SIEMPRE	106	42,4	42,4	43,2
	SIEMPRE	142	56,8	56,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 2: El Químico Farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

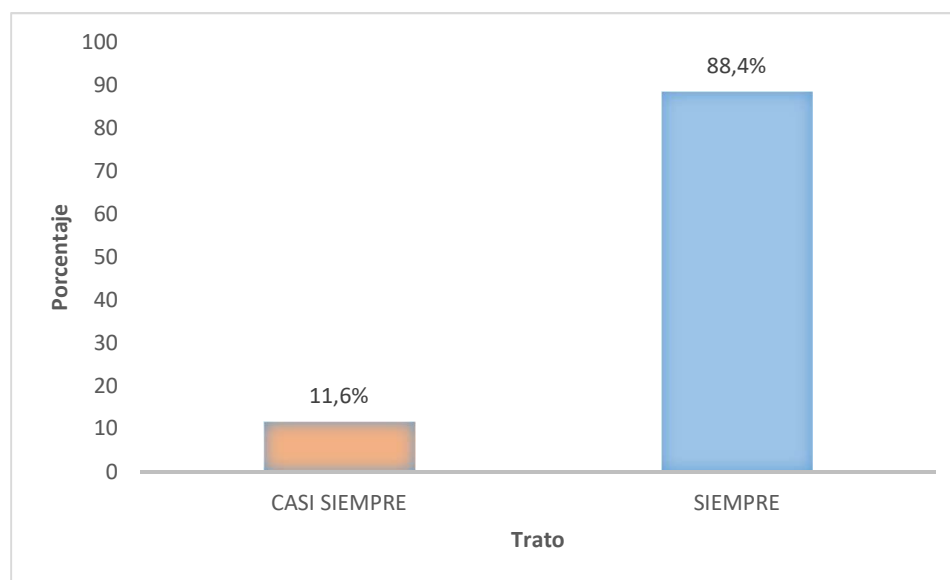
Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios que manifiestan del químico farmacéutico verifica bien antes de entregarles sus medicamentos, esto se debe que hacen

cumplir las pautas de dispensación de forma correcta, lo que genera un aseguramiento al momento de la entrega a los clientes.

Tabla 3: El Químico Farmacéutico tiene trato cordial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	29	11,6	11,6	11,6
	SIEMPRE	221	88,4	88,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 3: El Químico Farmacéutico tiene trato cordial



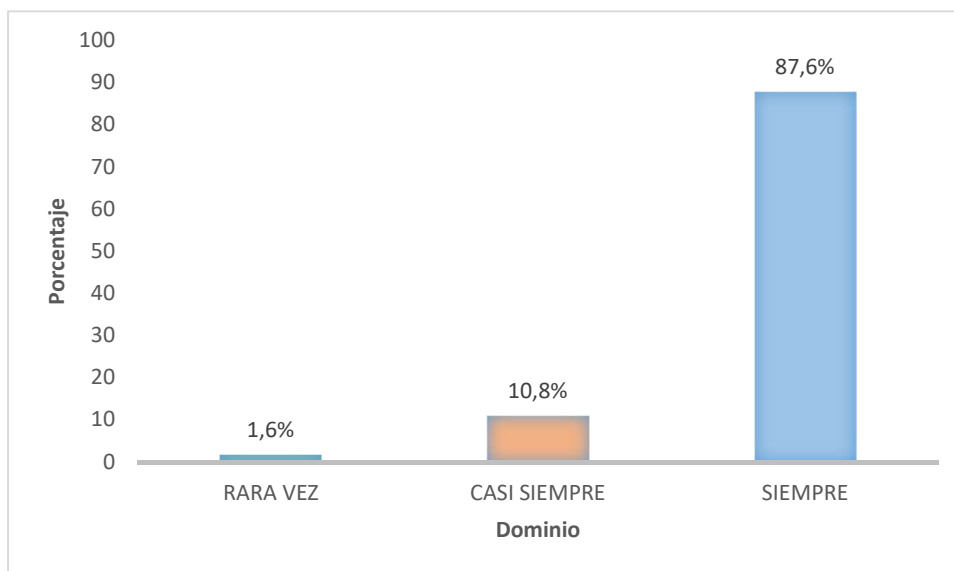
Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto en usuarios que manifiestan sobre el químico farmacéutico les brinda un trato cordial, esto se debe a un cronograma de capacitaciones mensuales al personal, dentro de esos temas como atención al cliente, empatía y coaching y liderazgo. Todo ello nos garantiza que los profesionales mantengan el trato cordial muy bueno.

Tabla 4: El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de los medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	4	1,6	1,6	1,6
	CASI SIEMPRE	27	10,8	10,8	12,4
	SIEMPRE	219	87,6	87,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 4: El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de los medicamentos



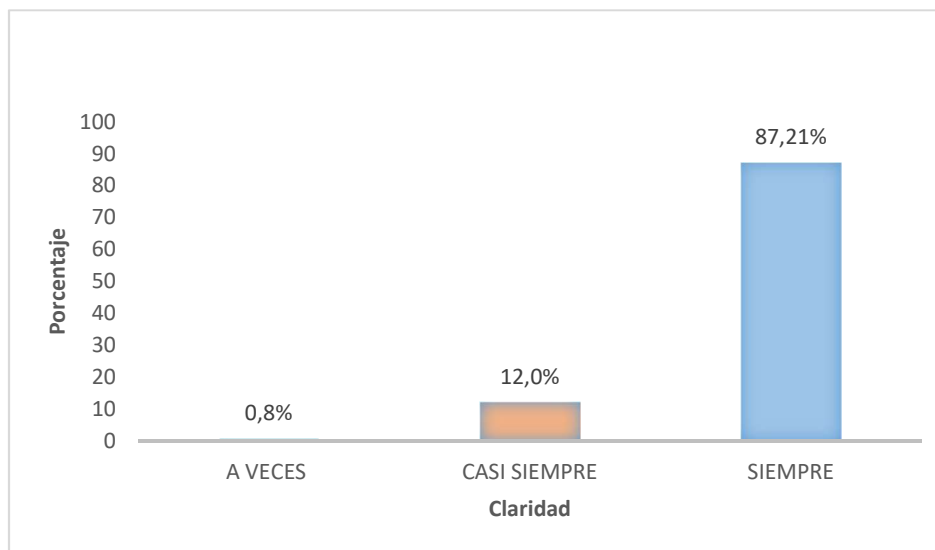
Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios que manifiestan del químico farmacéutico muestra buen manejo de medicamentos, esto se debe porque el personal tiene un cronograma de capacitaciones mensuales con temas como atención farmacéutica y entre otros. Todo ello nos garantiza que los profesionales mantengan un trato cordial muy bueno.

Tabla 5: El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	0,8	1,6	1,6
	CASI SIEMPRE	30	12,0	12,7	14,3
	SIEMPRE	218	87,21	85,7	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 5: El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron



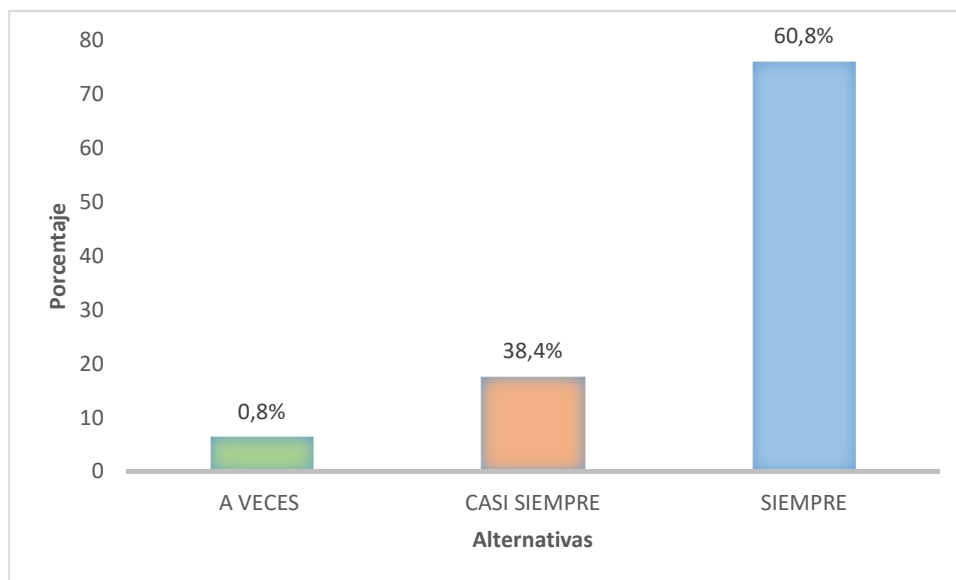
Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios estar de acuerdo con el químico farmacéutico sobre la explicación clara con respecto al uso de los medicamentos, esto gracias a la amplia experiencia y conocimientos de los profesionales que cuenta, todo ello nos respalda para un buen seguimiento farmacoterapéutico.

Tabla 6: El Químico Farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	0,8	0,8	0,8
	CASI SIEMPRE	96	38,4	38,4	39,2
	SIEMPRE	152	60,8	60,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 6: El Químico Farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable



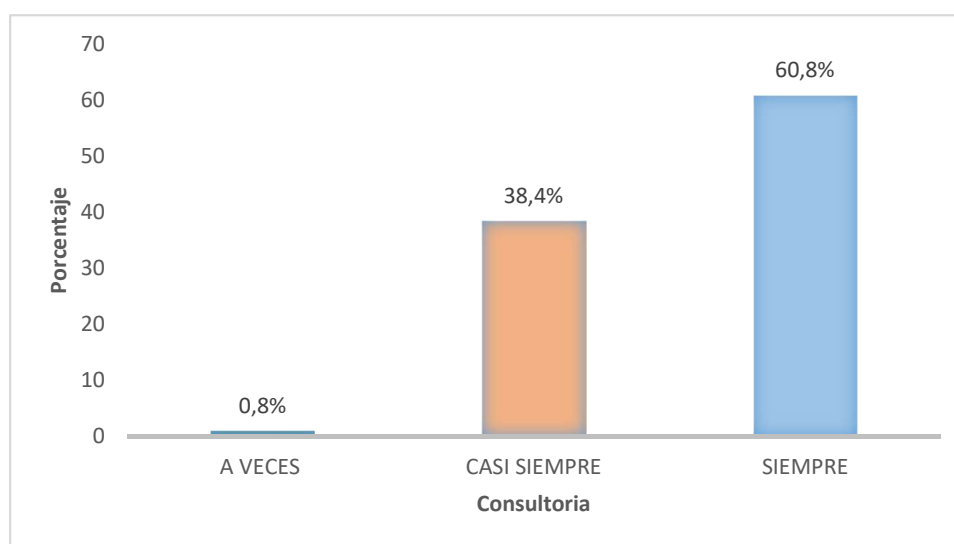
Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios con aceptación que siempre el químico farmacéutico le brinda alternativas con respecto a un estilo de vida saludable, ya reciben capacitaciones por alianza estratégica con los laboratorios. Por ello los profesionales mejoran y tiene herramientas para una educación sanitaria a los usuarios puedan sentirse mejor orientados.

Tabla 7: El Químico Farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	16	6,4	6,4	6,4
	CASI SIEMPRE	44	17,6	17,6	24,0
	SIEMPRE	190	76,0	76,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 7: El Químico Farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre



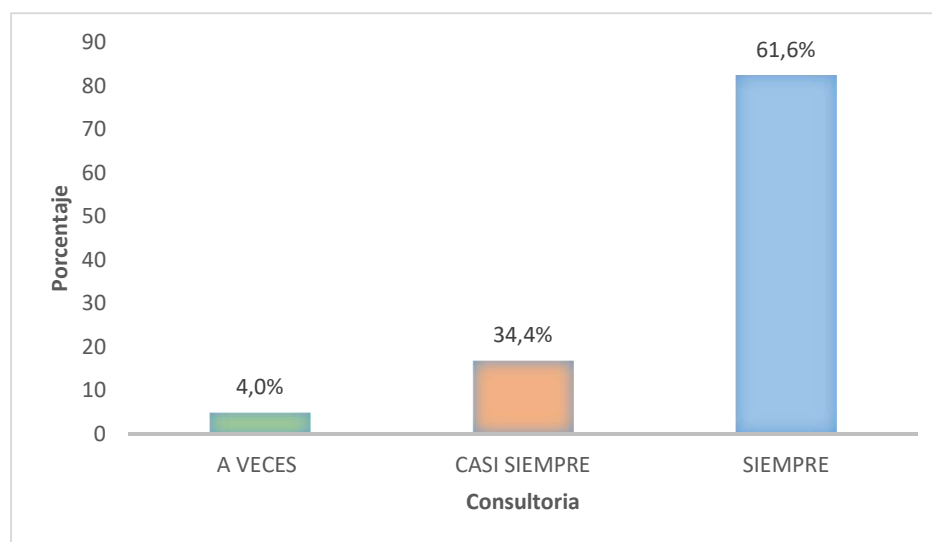
Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios con aceptación sobre la consultoría libre generado por el químico farmacéutico, todo ello es porque tienen la facultad de brindar consultoría en temas de salud como medicamentos en diabetes, hipertensión arterial, uso correcto de dispositivos médicos como el glucómetro, termómetro, entre otros.

Tabla 8: El Químico Farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	86	34,4	34,4	38,4
	SIEMPRE	154	61,6	61,9	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 8: El Químico Farmacéutico brinda consultoría por teléfono u otros medios



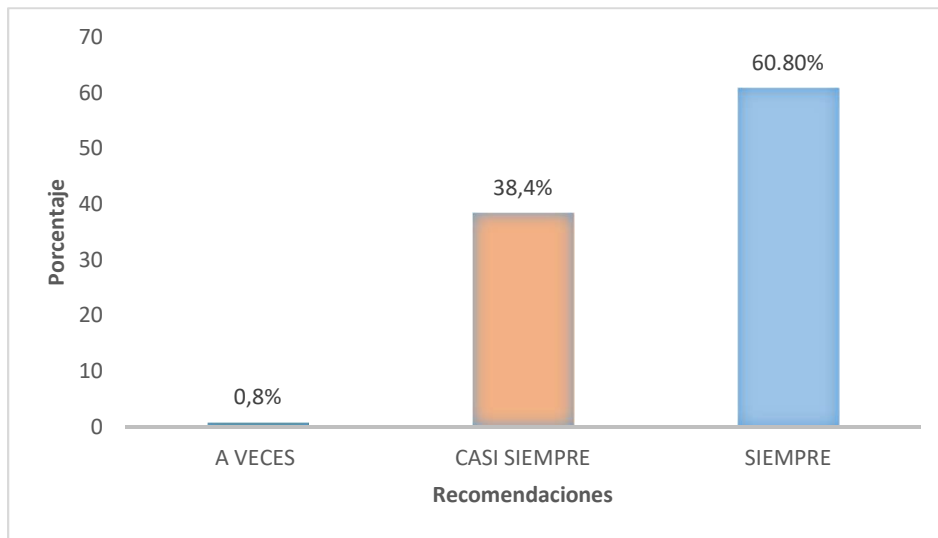
Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios aceptación sobre la consultoría por teléfono u otros medios generado por químico farmacéutico, representa una actividad de atención farmacéutica diferenciada en la zona. Ello genera buenas perspectivas y aceptación.

Tabla 9: El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	4,8	4,8	4,8
	CASI SIEMPRE	42	16,8	16,8	21,6
	SIEMPRE	206	82,4	82,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 9: El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos



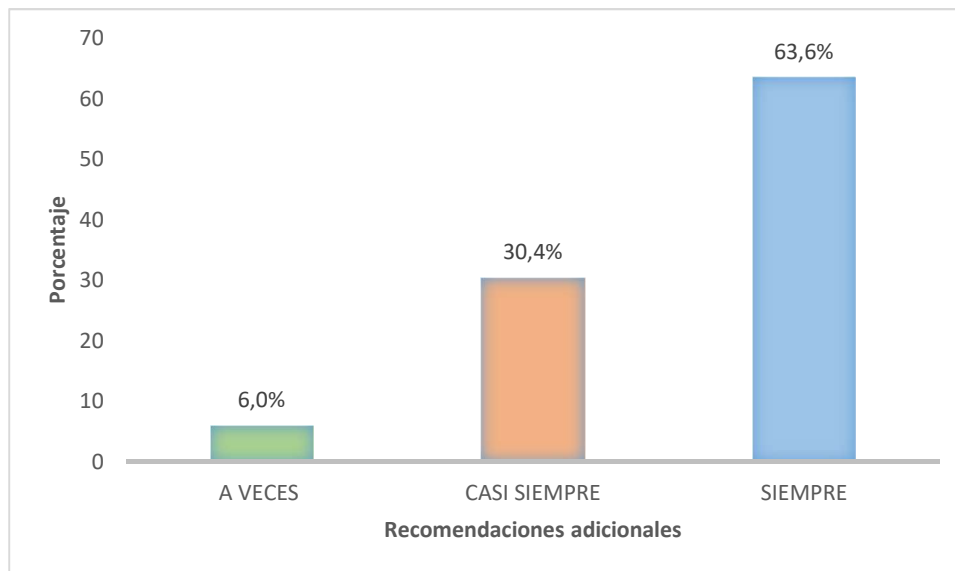
Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios con una aceptación sobre las recomendaciones que brindan los químicos farmacéuticos en razón al uso efectivo de los medicamentos, dentro de las pautas de dispensación sobre el uso racional del medicamento eso recomiendan a los clientes.

Tabla 10: El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	15	6,0	6,0	6,0
	CASI SIEMPRE	76	30,4	30,4	36,4
	SIEMPRE	159	63,6	63,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 10: El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación



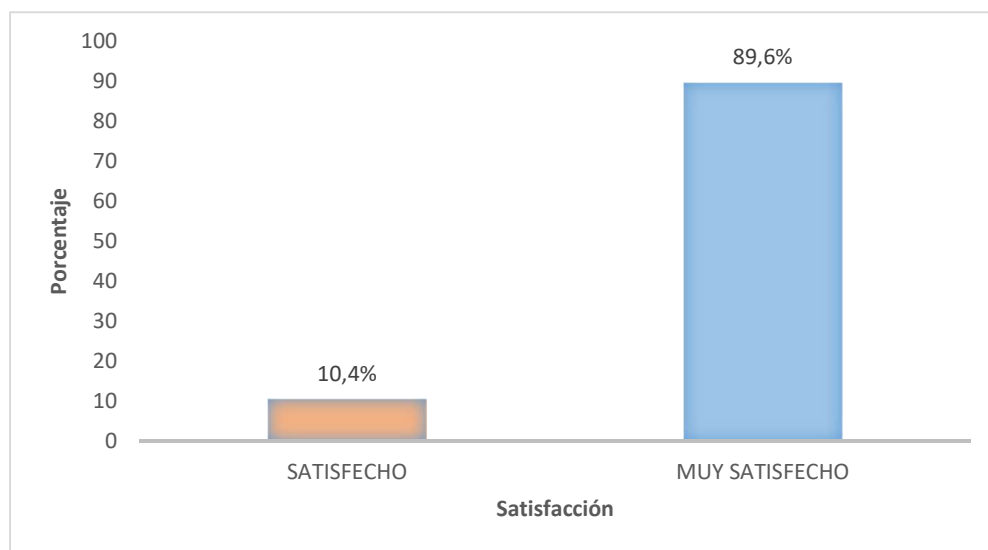
Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios con una aceptación sobre las recomendaciones adicionales manifestadas como alta dosis, errores de prescripción, automedicación entre otros y los químicos farmacéuticos brinda la información requerida.

Tabla 11: El Químico Farmacéutico le atiende con cuidado y precaución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFECHO	26	10,4	10,4	10,4
	MUY SATISFECHO	224	89,6	89,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 11: El Químico Farmacéutico le atiende con cuidado y precaución



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación: Se observó un porcentaje alto de usuarios muy satisfechos con relación sobre la atención brindada por los químicos farmacéuticos es con cuidado y precaución. Este servicio diferenciado es bien valorado por los usuarios.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre la atención farmacéutica y satisfacción.

H₁: sí existe relación significativa entre la atención farmacéutica y satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Prueba estadística

Correlaciones

		Atención		
			Farmacéutica	Satisfacción
Rho de Spearman	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,227**
	Farmacéutica	Sig. (bilateral)	.	,000
		N		250
Satisfacción	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,227**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		250	250

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

Fuente propia

Conclusión: Dado que existe relación entre atención farmacéutica y satisfacción, el valor de la prueba (**rho = 0,227**) nos indica un grado de relación débil y directa, entendiéndose que si la variable atención farmacéutica mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre orientación y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre orientación y satisfacción.

H₁: sí existe relación significativa entre orientación y satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Prueba estadística

Correlaciones				
			ORIENTACIÓN	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	ORIENTACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	250	250
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	250	250

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

Fuente propia

Conclusión: Dado que existe relación entre orientación y satisfacción, el valor de la prueba (**rho = 0,442**) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable orientación mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre dispensación y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre dispensación y satisfacción.

H₁: sí existe relación significativa entre dispensación y satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Prueba estadística

		Correlaciones	
		DISPENSACIÓN	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	DISPENSACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,447**
		N	. 250
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,447**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 250

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

Fuente propia

Conclusión: Dado que existe relación entre dispensación y satisfacción, el valor de la prueba **rho = (0,447)** nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable dispensación mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción.

H₁: sí existe relación significativa entre seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Prueba estadística

		Correlaciones		
		SEGUIMIENTO		
		FARMACOTERAPÉUTICO	SATISFACCIÓN	
Rho de Spearman	SEGUIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,514**
	FARMACOTERAPÉUTICO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	250	250
SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,514**	1,000	
	SATISFACCIÓN	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	250	250

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

Fuente propia

Conclusión: Dado que existe relación entre seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción, el valor de la prueba (**rho = 0,514**) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable seguimiento farmacoterapéutico mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre lo humanístico y atención farmacéutica percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre educación sanitaria y satisfacción.

H₁: sí existe relación significativa entre educación sanitaria y satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Prueba estadística

Correlaciones				
		EDUCACIÓN SANITARIA		
		SATISFACCIÓN		
Rho de Spearman	EDUCACIÓN SANITARIA	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	250	250
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	250	250

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

Fuente propia

Conclusión: Dado que existe relación entre educación sanitaria y satisfacción, el valor de la prueba (**rho = 0,489**) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable educación sanitaria mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la educación sanitaria y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre consultoría y satisfacción.

H₁: sí existe relación significativa entre consultoría y satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Prueba estadística

Correlaciones				
			CONSULTORIA	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CONSULTORIA	Coefficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	250	250
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	250	250

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

Fuente propia

Conclusión: Dado que existe relación entre consultoría y satisfacción, el valor de la prueba (**rho = 0,436**) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable consultoría mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 6

Existe relación significativa entre consultoría y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre uso racional del medicamento y satisfacción.

H₁: sí existe relación significativa entre uso racional del medicamento y satisfacción.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Prueba estadística

Correlaciones				
		USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO		
				SATISFACCIÓN
Rho de	USO RACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
Spearman	DEL	Sig. (bilateral)	.	,000
	MEDICAMENTO	N	250	250
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	250	250

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

Fuente propia

Conclusión: Dado que existe relación entre uso racional del medicamento y satisfacción, el valor de la prueba (**rho = 0,516**) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable uso racional del medicamento mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 7

Existe relación significativa entre el uso racional del medicamento y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre humanista y atención farmacéutica.

H₁: sí existe relación significativa entre humanista y atención farmacéutica.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Prueba estadística

Correlaciones				
			Humanista	Atención Farmacéutica
Rho de Spearman	Humanista	Coefficiente de correlación	1,000	,226**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	250	250
Atención Farmacéutica	Humanista	Coefficiente de correlación	,226**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	250	250

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

Fuente propia

Conclusión: Dado que existe relación entre humanista y atención farmacéutica el valor de la prueba (**rho =0,226**) nos indica un grado de relación débil y directa, entendiéndose que, si la variable humanista aumenta, la otra variable atención farmacéutica mejora.

4.1.3. Discusión de resultados

En la presente investigación se identificó que existe relación significativa entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,227, lo que nos indica un grado de relación débil y directa,

La investigación de Barrientos (2018) ratifica lo mostrado, la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos, 2018. Como conclusión final acerca de la relación, respecto a las variables calidad de atención y satisfacción es muy alta, debido a lo hallado por el Rho Spearman = 0,852 correlación muy alta).

La investigación no ratifica lo mostrado por Maydana, et al., (2018), quien en su investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que sufren de diabetes en relación a la atención dada en el área de Farmacia respectivamente”. Y concluye como necesario un incremento de plazas en los recursos estructurales y humanos para bien de la institución. Mientras que, en la investigación, revelo que no es la cantidad considerable de recursos humanos, sino el conocimiento presentado por estos mismos; como nos lo revela el análisis realizado, el 87,6% de encuestados afirma que el Químico Farmacéutico siempre mostró dominio en el manejo de sus medicamentos, mientras que el 1,6% afirma que esto ocurre rara vez.

Se encontró en la investigación que el 88,4% de encuestados afirma que el Químico Farmacéutico siempre tiene un trato cordial, mientras que el 11,6% afirma que esto ocurre casi siempre. Tomando, así como importancia de que exista un trato cordial y amable para alcanzar mayor satisfacción tal como lo muestra el coeficiente de

correlación de Spearman. Los resultados son reforzados por la investigación realizada por Maydana, et al., (2018), quien nos revela que las causas de una insatisfacción son la falta de cortesía y amabilidad con 57% que tenían los trabajadores. Lo cual coincide con los resultados brindados por nuestra investigación, que recoge como punto principal de una buena atención farmacéutica a la cortesía y a la amabilidad como pilar.

Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de Rho de Spearman son de 0,515, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada. Esto quiere decir que habrá mayor satisfacción si se registra un seguimiento farmacoterapéutico, se refuerzan con la conclusión dada por Sánchez (2019), quien demostró en su investigación que la atención farmacéutica, y principalmente el seguimiento farmacoterapéutico, son herramientas útiles y necesarias que ayudan con la reducción de la sintomatología y así ayudar al paciente por medio de la mejora de su calidad de vida.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se identificó que existe relación significativa entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,227, lo que nos indica un grado de relación débil y directa, entendiéndose que si la variable atención farmacéutica mejora, la otra variable satisfacción aumenta.
- Se identificó que existe relación significativa entre la orientación y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,442, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable orientación mejora, la otra variable satisfacción aumenta.
- Se identificó que existe relación significativa entre la dispensación y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,448, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable dispensación mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

- Se identificó que existe relación significativa entre el seguimiento y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,514, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que, si la variable seguimiento mejora, la otra variable satisfacción aumenta.
- Se identificó que existe relación significativa entre la educación sanitaria y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,489, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable educación sanitaria mejora, la otra variable satisfacción aumenta.
- Se identificó que existe relación significativa entre la consultoría y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,436, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable consultoría mejora, la otra variable satisfacción aumenta.
- Se identificó que existe relación significativa entre el uso racional y la satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,516, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable uso racional mejora, la otra variable satisfacción aumenta.
- Se identificó que existe relación significativa entre lo humanista y la atención farmacéutica percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma Comas. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,226, lo que nos indica un grado de relación

débil y directa, entendiéndose que, si la variable humanista aumenta, la otra variable atención farmacéutica mejora.

-

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda, realizar una evaluación de satisfacción periódicamente, estableciendo un cronograma; a cargo de la supervisión de directores técnicos pertinentes.
- Brindar charlas de salud organizadas bajo supervisión de los directores técnicos, que puedan incluir a todos los clientes registrados.
- Se aconseja, implantar un taller de manejo de emociones u horas interactivas, de esta manera habrá un ambiente emocional saludable de los colaboradores.
- Se recomienda realizar afiches informativos o trípticos para así asegurar una mayor comprensión por parte del paciente y poder brindarle una explicación más clara.
- Realizar capacitaciones o cursos a directores técnicos acerca de las recomendaciones farmacológicas y no farmacológicas que se deban brindar a los clientes.
- Se aconseja darle mayor importancia a las vías de comunicación que se posee en la institución para llegar al paciente también.
- Se recomienda realizar seguimiento al libro de reclamaciones como una opción de mejora y progreso.
- Además, se recomienda la instalación de un buzón de quejas y sugerencias, esto ayudará a una muy buena atención farmacéutica.
- Seguir realizando investigaciones y seguimiento al presente estudio realizado.

CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA

1. Aspec. Investigación para el Grupo Andino de Consumidores Promoción Ética de Medicamentos en el Perú. Acción con la sociedad civil para la integración andina. [citado el 21 de junio de 2022] disponible en: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wpcontent/uploads/2013/08/Promocion-Etica-de-los-Medicamentos-ASPEC.pdf>.
2. Aspec. Investigación para el Grupo Andino de Consumidores Promoción Ética de Medicamentos en el Perú. Acción con la sociedad civil para la integración andina. [citado el 21 de junio de 2022] disponible en: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wpcontent/uploads/2013/08/Promocion-Etica-de-los-Medicamentos-ASPEC.pdf>.
3. Atención farmacéutica y automedicación en pacientes ambulatorios del hospital rezola cañete (octubre - diciembre) 2020 [Internet]. Repositorio UMA. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/QvZp2F>
4. Impacto en el sector farmacias frente a la coyuntura de la pandemia de COVID-19 en Lima Metropolitana [Internet]. repositorio.ulima.edu.pe. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15715/Andujar_Cruz_Kuniyoshi_Villayzan_Melgar_Impact_sector_farmacias.pdf?sequence=4&isAllowed=y
5. Capuñay C. Disponibilidad y costo de medicamentos genéricos en farmacia y boticas del sector privado de Lima Callao, 2001. [tesis para optar el título profesional de químico

farmacéutico]. lima: universidad mayor de san marcos ;2002 disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Salud/Capunay_Q_C/T_completo.pdf.

6. Atención farmacéutica y automedicación en pacientes ambulatorios del hospital rezola cañete (octubre - diciembre) 2020 [Internet]. Repositorio UMA. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/QvZp2F>
7. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México [Internet]. Scielo.org.mx. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>
8. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016 [Internet]. Docs.bvsalud.org. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
9. Nivel de satisfacción y consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para Covid-19 en boticas Mifarma Minka – Callao 2020 [Internet]. Repositorio.uroosevelt.edu.pe. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/235/Informe%20Jimmy%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital iii de emergencias grau essalud. julio - setiembre 2018 [Internet]. Repositorio.uwiener.edu.pe. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_1047003942933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

11. Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en lima metropolitana [Internet]. Repositorio.uigv.edu.pe. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4849/TESIS_ORELLAN_A%20AMANCA_Y.pdf?sequence=2&isAllowed=y
12. Cierran boticas y farmacias informales en Santa Anita [Internet]. Gob.pe. 2022 [citado el 25 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/36800-cierran-boticas-y-farmacias-informales-en-santa-anita>
13. Aliaga Garrido JE. Repositorio ULADECH. [Online].; 2017 [cited el 26 de junio de 2022] . Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4947>.
14. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios [Internet]. Redalyc.org. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045822009.pdf>
15. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018 [Internet]. Repositorio.usanpedro.edu.pe. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Atención farmacéutica en pacientes oncológicos [internet]. eprints.ucm.es. 2022 [citado el 9 de julio de 2022]. disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/66491/1/t42553.pdf>
17. Atención farmacéutica en pacientes con dermatitis atópica [internet]. eprints.ucm.es. 2022 [citado el 9 de julio de 2022]. disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59791/1/t41890.pdf>

18. Trujillo jvya. scielo. [online].; 2018 [citado el 26 de junio de 2022] . disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>.
19. gm m. pharmcareesp. [online].; 2018 [citado el 26 de junio de 2022] . disponible en: <http://www.pharmcareesp.com/index.php/pharmacare/article/download/442/353>
20. calidad de servicio y satisfacción del cliente de la botica rodríguez, jaén- cajamarca, 2020 [internet]. repositorio.ulasamericas.edu.pe. 2022 [citado el 9 de julio de 2022]. disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1308/rodriguez%20amari.pdf?sequence=1&isallowed=y>
21. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica rocío, san juan de lurigancho, 2020 [internet]. <https://repositorio.uma.edu.pe/>. 2022 [citado el 9 de julio de 2022]. disponible en: <https://acortar.link/nyxukj>
22. Castillo saavedra ericson félix, rosales márquez cinthia, reyes alfaro cecilia elizabeth. percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. medisur [internet]. 2020 ago [citado 2022 jul 26]; 18(4): 564-570. disponible en: <https://acortar.link/IK7UPA>
23. Percepción de la población con respecto a medicamentos genéricos frente a los de marca en hospitales del Perú. scielo 2022. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/csp/2019.v35n10/e00065118/>
24. Gonzales bolo fw. cibertesis. [online].; 2019 [citado el 26 de junio de 2022] . disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11201>
25. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud laura caller-los olivos, 2018 [internet]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>. 2022 [citado el 9 de julio de 2022]. disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/barrientos_vjd.pdf

[?sequence=1](#)

26. Organización panamericana de salud, oficina regional de la oms. el papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud. informe de la reunión de la oms. tokió (japón); 1993 [citado 09 julio 2022]. disponible en: <https://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico.pdf>
27. Hepler cd, strand lm. opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. am j hosp pharm 1990;47(3):533-543.
28. Ley 16/1997 de 25 de abril de regulación de servicios de las oficinas de farmacia. publicado en boe núm. 100 de 26 de abril de 1997:13450-13452
29. Dirección general de farmacia y productos sanitarios. ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. documento de consenso sobre atención farmacéutica [internet]. madrid (españa): ministerio de sanidad y consumo; 2001 [citado 09 julio 2022]. disponible en: <https://www.msbs.gob.es/profesionales/farmacia/consenso/consenso.htm>
30. Sanitarios. ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. documento de consenso sobre atención farmacéutica [internet]. madrid (españa): ministerio de sanidad y consumo; 2001 [citado 09 julio 2022]. disponible en: <https://www.msbs.gob.es/profesionales/farmacia/consenso/consenso.htm>
31. Atención farmacéutica: descripción del concepto y la aplicación de sus actividades por parte de farmacéuticos a nivel institucional y privado de los cantones centrales de san josé y cartago durante el período de octubre a noviembre, 2014. [internet]. www.afam.org.ar. 2022 [citado el 9 de julio de 2022]. disponible en: http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pdf

32. Contreras fg. scielo. [online].; 2019 [citado el 26 de junio de 2022] . disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0718-33052019000400668..
33. Vocabulario sdgdlc—fy. usc. [online].; 2015 [citado el 26 de junio de 2022] . disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>.
34. Zeithaml, valerie, mary jo bitner (2002). marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. méxico, df: mcgraw Hill
35. Armstrong ky. redalyc. [online].; 2007 [citado el 26 de junio de 2022] . disponible en: <https://acortar.link/hpU5Wy>
36. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado [internet]. pirhua.udep.edu.pe. 2022 [citado el 5 de julio de 2022]. disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ing_479.pdf
37. Salud md. bvs minsa. [online].; 2012 [citado el 26 de junio de 2022] . disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
38. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Internet]. Redalyc.org. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
39. Atención farmacéutica: descripción del concepto y la aplicación de sus actividades por parte de farmacéuticos a nivel institucional y privado de los cantones centrales de san José y cartago durante el período de octubre a noviembre, 2014. [Internet]. www.afam.org.ar. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pdf
40. Hernández-Vásquez Akram, Rojas-Roque Carlos, Prado-Galbarro Francisco Javier, Bendezu-Quispe Guido. Satisfacción del usuario externo con la atención en

establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Oct [citado 2022 Jul 26]; 36(4): 620-628. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.

41. Riveros Aedo, Edgardo. (2014). La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 12(2), 135-186. Recuperado en 26 de julio de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612014000200001&lng=es&tlng=es.
42. Freire E. La hipótesis en la investigación [Internet]. Mendive.upr.edu.cu. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197/html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TEMA: "Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022"				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre Atención Farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Existirá relación entre orientación y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022? - ¿Existirá relación entre dispensación y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022? - ¿Existirá relación entre el seguimiento farmacoterapéutico y la satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022? - ¿Existirá relación entre la educación sanitaria y la satisfacción por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022? - ¿Existirá relación entre la consultoría y la satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022? - ¿Existirá relación entre el uso racional del medicamento y satisfacción por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022? - ¿Existirá relación entre lo humanístico y la atención farmacéutica percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación de Atención Farmacéutica y la satisfacción por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación de orientación en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Identificar la relación de dispensación en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Identificar la relación de seguimiento farmacoterapéutico en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Identificar la relación de educación sanitaria en la atención farmacéutica y satisfacción por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Identificar la relación de consultoría en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Identificar la relación del uso racional del medicamento en la atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Identificar la relación de lo humanístico y la atención farmacéutica percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. 	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación significativa entre la orientación y la satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Existe relación significativa entre la dispensación y la satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Existe relación significativa entre el seguimiento farmacoterapéutico y la satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Existe relación significativa entre la educación sanitaria y la satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Existe relación significativa entre la consultoría y la satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Existe relación significativa entre el uso racional del medicamento y la satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. - Existe relación significativa entre lo humanístico y la atención farmacéutica percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. 	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Atención Farmacéutica</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientación Farmacéutica - Dispensación - Seguimiento Farmacoterapéutico - Educación sanitaria - Consultoría - Uso racional del Medicamento <p>VARIABLE 2:</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humanística 	<p>TIPO DE INVESTIGACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El tipo de investigación es básica, ya que buscamos formularnos un problema y en base a este mismo, generar hipótesis, para de esta forma realizar una investigación más profunda de carácter explicativo. Posee como objetivo principal recopilar datos e informaciones sobre características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales. <p>MÉTODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Método deductivo: Se consideró los procedimientos más relevantes durante dicha investigación: Se observó el fenómeno a investigar, creación de una hipótesis para sustentar dicho fenómeno, deducción de consecuencias y verificación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolo con la misma experiencia⁽³⁸⁾. - Método descriptivo: Consistió en describir ciertos parámetros sobre un tema en particular, para ello se utilizó en el que como principal factor⁽³⁹⁾. <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se optó por utilizar para el diseño de investigación el tipo observacional, no experimental, transversal y prospectivo. Es observacional ya que durante el proceso de la investigación los responsables de la investigación en campo no manipularán ninguna de las variables de estudio debido a la limitación de solo observar durante el proceso que tome en unír toda la información recogida. El diseño se considera como transversal ya que durante la medición de los datos se realizó solo por única vez. Y, por último, es prospectivo porque al momento de hacer el presente proyecto el fenómeno a estudiar aún no sucedió. <p>POBLACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todos los clientes que acudieron al establecimiento en los últimos tres meses y se registraron en la base de datos de la farmacia. <p>MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> - 252 clientes. - Prueba piloto - 30 encuestados

Anexo 2: Validez del Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: ATENCIÓN FARMACÉUTICA								
DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN								
1	¿El Químico Farmacéutico revisa su receta para atenderle?	X		X		X		
2	¿El Químico farmacéutico le brinda tiempo para contestar sus dudas?	X		X		X		
3	¿El Químico Farmacéutico escucha adecuadamente mis dudas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 DISPENSACIÓN								
4	¿El Químico farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos?	X		X		X		
5	¿El Químico farmacéutico, antes de entregarle sus medicamentos, verifica que tenga el producto y sus envases estén en buenas condiciones?	X		X		X		
6	¿El establecimiento farmacéutico cuenta con los medicamentos que le recetó su médico?	X		X		X		
7	¿El tiempo de entrega de sus medicamentos sea corto?	X		X		X		
8	¿El Químico farmacéutico tiene trato cordial?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO								
9	¿El Químico Farmacéutico mostró intención para realizar el seguimiento de su tratamiento?	X		X		X		
10	¿El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de sus medicamentos?	X		X		X		
11	¿El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron?	X		X		X		
12	¿El Químico Farmacéutico cumplió con el horario establecido para el seguimiento de su tratamiento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EDUCACIÓN SANITARIA								
13	¿El farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable?	X		X		X		
14	¿El Químico farmacéutico le enseña la forma de utilizar los fármacos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: CONSULTORÍA								
15	¿El Químico farmacéutico brinda charlas en temas de salud?	X		X		X		
16	¿El Químico farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre?	X		X		X		
17	¿El Químico farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO								
18	¿El Químico farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos?	X		X		X		
19	¿El Químico farmacéutico es transparente y neutral al dar la orientación al paciente?	X		X		X		
20	¿El Químico farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación?	X		X		X		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN								
DIMENSIÓN 1: HUMANISTA								
21	¿El Químico farmacéutico le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		
22	¿El Químico farmacéutico le brinda un trato amable y cortés?	X		X		X		
23	¿El Químico farmacéutico respeta el orden de llegada de los clientes?	X		X		X		
24	¿El Químico farmacéutico se encuentra correctamente uniformado y aseado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [.] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Muñoz Jáuregui Manuel Jesús

Especialidad del validador: INVESTIGACION CIENTIFICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de agosto del 2022.



Firma del Experto Informante

Anexo 3: Validez del Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: ATENCIÓN FARMACÉUTICA								
DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN								
1	¿El Químico Farmacéutico revisa su receta para atenderle?	X		X		X		
2	¿El Químico farmacéutico le brinda tiempo para contestar sus dudas?	X		X		X		
3	¿El Químico Farmacéutico escucha adecuadamente mis dudas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 DISPENSACIÓN								
4	¿El Químico farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos?	X		X		X		
5	¿El Químico farmacéutico, antes de entregarle sus medicamentos, verifica que tenga el producto y sus envases estén en buenas condiciones?	X		X		X		
6	¿El establecimiento farmacéutico cuenta con los medicamentos que le recetó su médico?	X		X		X		
7	¿El tiempo de entrega de sus medicamentos sea corto?	X		X		X		
8	¿El Químico farmacéutico tiene trato cordial?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO								
9	¿El Químico Farmacéutico mostró intención para realizar el seguimiento de su tratamiento?	X		X		X		
10	¿El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de sus medicamentos?	X		X		X		
11	¿El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron?	X		X		X		
12	¿El Químico Farmacéutico cumplió con el horario establecido para el seguimiento de su tratamiento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EDUCACIÓN SANITARIA								
13	¿El farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable?	X		X		X		
14	¿El Químico farmacéutico le enseña la forma de utilizar los fármacos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: CONSULTORÍA								
15	¿El Químico farmacéutico brinda charlas en temas de salud?	X		X		X		
16	¿El Químico farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre?	X		X		X		
17	¿El Químico farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO								
18	¿El Químico farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos?	X		X		X		
19	¿El Químico farmacéutico es transparente y neutral al dar la orientación al paciente?	X		X		X		
20	¿El Químico farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación?	X		X		X		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN								
DIMENSIÓN 1: HUMANISTA								
21	¿El Químico farmacéutico le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		
22	¿El Químico farmacéutico le brinda un trato amable y cortés?	X		X		X		
23	¿El Químico farmacéutico respeta el orden de llegada de los clientes?	X		X		X		
24	¿El Químico farmacéutico se encuentra correctamente uniformado y aseado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para el recojo de información.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [.] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Juarez Moreyra, Enrique

Especialidad del validador: Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica.

08 de agosto del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Informante

Anexo 4: Validez del Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: ATENCIÓN FARMACÉUTICA								
DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN								
1	¿El Químico Farmacéutico revisa su receta para atenderle?	X		X		X		
2	¿El Químico farmacéutico le brinda tiempo para contestar sus dudas?	X		X		X		
3	¿El Químico Farmacéutico escucha adecuadamente mis dudas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 DISPENSACIÓN								
4	¿El Químico farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos?	X		X		X		
5	¿El Químico farmacéutico, antes de entregarle sus medicamentos, verifica que tenga el producto y sus envases estén en buenas condiciones?	X		X		X		
6	¿El establecimiento farmacéutico cuenta con los medicamentos que le recetó su médico?	X		X		X		
7	¿El tiempo de entrega de sus medicamentos sea corto?	X		X		X		
8	¿El Químico farmacéutico tiene trato cordial?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO								
9	¿El Químico Farmacéutico mostró intención para realizar el seguimiento de su tratamiento?	X		X		X		
10	¿El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de sus medicamentos?	X		X		X		
11	¿El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron?	X		X		X		
12	¿El Químico Farmacéutico cumplió con el horario establecido para el seguimiento de su tratamiento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EDUCACIÓN SANITARIA								
13	¿El farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable?	X		X		X		
14	¿El Químico farmacéutico le enseña la forma de utilizar los fármacos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: CONSULTORÍA								
15	¿El Químico farmacéutico brinda charlas en temas de salud?	X		X		X		
16	¿El Químico farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre?	X		X		X		
17	¿El Químico farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO								
18	¿El Químico farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos?	X		X		X		
19	¿El Químico farmacéutico es transparente y neutral al dar la orientación al paciente?	X		X		X		
20	¿El Químico farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación?	X		X		X		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN								
DIMENSIÓN 1: HUMANISTA								
21	¿El Químico farmacéutico le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		
22	¿El Químico farmacéutico le brinda un trato amable y cortés?	X		X		X		
23	¿El Químico farmacéutico respeta el orden de llegada de los clientes?	X		X		X		
24	¿El Químico farmacéutico se encuentra correctamente uniformado y aseado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y

Nombres del juez validador: Dra. Mélida Mercedes Cigüero Cruzado

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud / Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Lima, 08 de agosto del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto
Informante

Anexo 5: Consentimiento Informado

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigador(a) : Castañeda Favac Marita Roxana
Título : Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022



Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los usuarios de las Boticas Popular Farma del distrito de Comas, 2022. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener Castañeda Favac Marita Roxana. El propósito de este estudio es **Evaluar la necesidad de un servicio farmacéutico por los usuarios de las boticas Popular Farma**. Su ejecución ayudará/permitirá a las necesidades como paciente; según las recomendaciones de tratamientos individualizados dadas de cada situación que se encuentren, previniéndose y/o tratándose.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- La participación en este estudio consistirá en completar la encuesta, referente a la necesidad que usted tiene por un servicio farmacéutico.
- La participación en este estudio no tiene ningún costo para usted y tampoco será compensado económicamente.
- La participación es anónima y el investigador mantendrá su confidencialidad en todos los documentos.
- Usted no está expuesto a ningún riesgo.
- Si decide no culminar la encuesta, usted puede abandonar su participación en cualquier momento.

La encuesta puede demorar unos 15 minutos. El resultado del cuestionario se le entregará a Usted en forma individual o se almacenará respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no está sujeto a ningún tipo de riesgo física o mental. El encuestador dispone de alcohol a su disposición para su respectiva desinfección de manos y cuerpo, esto con el fin de disminuir el riesgo de contagio de enfermedades que están expuestos tanto para su persona como para el encuestador. Puede solicitar todo ello para su uso una vez culminado el llenado del cuestionario entregado.

La negación de participar o de llenar el cuestionario, no está sujeto a ningún tipo de problema legal o administrativo hacia su persona, recuerde que todo esto realizado con fines académicos y de investigación.

Beneficios:

Usted se beneficiará ya que se evaluará la necesidad de un servicio farmacéutico.

Debe saber que los resultados serán procesados de manera totalmente anónima, por la que no se expondrá ningún tipo de característica física (color de piel y fisonomía) o característica mental que pueda perjudicar su imagen como persona, el procesamiento será realizado de manera grupal así que no se expondrá sus resultados de manera individual, muy independientemente de las respuestas que haya colocado dentro del cuestionario.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario mencionado, podrá retirarse de éste en cualquier momento. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la investigadora Castañeda Favac Marita Roxana (teléfono móvil +51997218381 o al correo electrónico pfnlabmedic_lima@hotmail.com).

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombres: Castañeda Favac Marita Roxana

Anexo 6: Carta de autorización



INVERSIONES POPULAR FARMA S.A.C.
Av. las Almendras Nro. 297 - San Martín de Porres

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Castañeda Campos Willy German
Gerente General

AUTORIZA: CASTAÑEDA YAFAC MARITA ROXANA

De la Universidad Privada Norbert Wiener de la Facultad de Farmacia y Bioquímica para que se brinde las facilidades y realizar encuestas a los usuarios de las boticas Popular Farma, con fines de realizar tesis de titulación.

Al término de su trabajo realizar un informe de los resultados obtenidos.

ATTE.

Comas, 20 de octubre del 2022


Q.F. Castañeda Campos Willy German

