



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**Facultad de Farmacia y Bioquímica**

**Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**Trabajo académico**

Nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022

**Para optar el título profesional de**

Químico Farmacéutico

**Autora:** Br. Pariahuaman Cieza, Carolina

**Código ORCID:** 0000-0002-7343-8615

**Autora:** Br. Flores Davalos, Nicolasa Ana Maria


**Código ORCID:** 0000-0003-1857-6182

**Asesor:** Dr. Parreño Tipian, Juan Manuel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3401-9140>

**Lima, Perú**

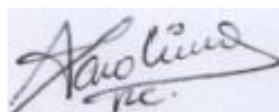
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Nosotras, Pariahumán Cieza, Carolina y Flores Davalos, Nicolasa Ana Maria egresadas de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica, declaro que el trabajo académico "Nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022" Asesorado por el docente: Dr. Parreño Tipian, Juan Manuel DNI 10326579 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3401-9140> tiene un índice de similitud de 17 (diecisiete) % con código oid:14912:303176102 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 tumitin 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.



Carolina Pariahumán Cieza  
DNI: 44621746



Nicolasa Ana Maria Flores Davalos  
DNI: 06636807

  
 Dr. Juan Manuel Parreño Tipian  
 I.F. Especialista en Análisis Bioquímicos  
 C.O.F. N° 06502

Dr. Juan Manuel Parreño Tipian  
DNI: 10326579

Lima, 29 de noviembre de 2023

**Tesis**

**“Nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la  
farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo.**

**Lima, 2022”**

**Línea de investigación**

**Salud y Bienestar**

**Asesor:**

**Dr. PARREÑO TIPIAN, JUAN MANUEL**

**Código ORCID: 0000-0003-3401-9140**



## **DEDICATORIA**

A mi padre y mi madre por su amor incondicional.

**Carolina**

A mi madre y hermano por ser soporte de mis sueños.

**Nicolasa Ana María**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser nuestro guía espiritual y darnos fortaleza y perseverancia para culminar nuestros estudios superiores.

A la Universidad Norbert Wiener por brindarnos la oportunidad de realizar una meta de nuestros proyectos personales.

A nuestro asesor de tesis Dr. Juan Manuel Parreño Tipian por su dedicación, esfuerzo y paciencia, al encaminarnos y brindarnos sus sabios conocimientos para culminar nuestro tema de investigación.

A nuestros docentes que nos guiaron en toda nuestra etapa de estudiantes dándonos una base para poder desenvolvemos en nuestra etapa profesional.

**Las autoras**

**ÍNDICE GENERAL**

	Pág.
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos	3

1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Limitación de la investigación	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Antecedentes nacionales	6
2.1.2. Antecedentes internacionales	7
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Hipótesis	12
2.3.1. Hipótesis general	12
2.3.2. Hipótesis específicas	13
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
3.1. Método de investigación	14
3.2. Enfoque de la investigación	14
3.3. Tipo de investigación	14
3.4. Diseño de la investigación	14



3.5.	Población, muestra y muestreo	15
3.6.	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	16
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	21
3.9.	Aspectos éticos	21
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		22
4.1.	Resultados	22
4.1.1.	Análisis descriptivo de los resultados	22
4.1.2.	Prueba de hipótesis	29
4.1.3.	Discusión de los resultados	33
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		37
5.1.	Conclusiones	37
5.2.	Recomendaciones	37
Referencias		39
Anexos		47
Anexo 1. Matriz de consistencia		
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos		

Anexo 3. Certificado de validez de contenido del instrumento

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Anexo 5. Aprobación del comité de ética

Anexo 6. Consentimiento informado

Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para recolección de datos

Anexo 8. Testimonio Fotográfico

Anexo 9. Informe de asesor de Turnitin

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Variables y operacionalización.

Tabla 2. Frecuencia de la dimensión de la capacitación del personal en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.

Tabla 3. Frecuencia del tiempo de espera en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.

Tabla 4. Frecuencia de la tecnología en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.

- Tabla 5. Frecuencia de la estructura en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.
- Tabla 6. Frecuencia de la dispensación en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.
- Tabla 7. Frecuencia de la detección de problemas relacionados con la farmacoterapia en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.
- Tabla 8. Frecuencia del consejo farmacéutico en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.
- Tabla 9. Prueba de rho de Spearman para la relación entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica.
- Tabla 10. Prueba de rho de Spearman para la relación entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica.
- Tabla 11. Prueba de rho de Spearman para la relación entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica.
- Tabla 12. Prueba de rho de Spearman para la relación entre la tecnología y la atención farmacéutica.

Tabla 13. Prueba de rho de Spearman para la relación entre la estructura y la atención farmacéutica.

### **Índice de figuras**

- Figura 1. Porcentaje de la capacitación del personal en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.
- Figura 2. Porcentaje del tiempo de espera en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.
- Figura 3. Porcentaje de la tecnología en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.
- Figura 4. Porcentaje de la estructura en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.
- Figura 5. Porcentaje de la dispensación en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.

Figura 6. Porcentaje de la detección de problemas relacionados con la farmacoterapia en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.

Figura 7. Porcentaje del consejo farmacéutico en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2022.

## RESUMEN

La satisfacción del paciente es importante para el desarrollo de la atención farmacéutica, la cual requiere de un instrumento que ayude a evaluar los resultados de dicha atención. **Objetivo:** El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores que requirieron del servicio de atención farmacéutica prestada en farmacia de consultorios externos y que fueron detectadas posibles deficiencias que pudieron ser de mejora y ventaja, tanto para los pacientes como para el área, cuyos resultados debieron ser analizados. **Metodología:** Se utilizó el método hipotético- deductivo con enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, cuyo corte es transversal y de alcance correlacional que permitió la relación entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en el Hospital Nacional Dos de Mayo con 178 pacientes, cuyo instrumento fue a base de preguntas con el cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE) que fue adaptado a la población de estudio y con el Cuestionario de Atención Farmacéutica; también se utilizó el programa SPSS 25 y la prueba de correlación de Spearman. **Resultados:** Los resultados se dieron entre pacientes de 60 a 65 años de edad, presentando  $Rho \text{ Spearman} = 0,355$  de correlación moderada entre el nivel de satisfacción y atención farmacéutica. **Conclusión:** Se concluyó que presenta una correlación moderada entre satisfacción y atención farmacéutica.

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, Atención farmacéutica, Adultos mayores.

## ABSTRACT

Patient satisfaction is important for the development of pharmaceutical care, which requires an instrument that helps evaluate the results in care. **Objective:** The objective of the research was to determine the level of satisfaction of older adults who required the pharmaceutical care service provided in pharmacy of outpatient clinics and that possible deficiencies were detected that could be of improvement and advantage, both for patients and for the area, whose results had to be analyzed. **Methodology:** A non-experimental, descriptive and cross-sectional study with a quantitative and correlational approach was carried out at the Dos de Mayo National Hospital with 178 patients, whose instrument was based on questions with the Outpatient User Satisfaction Questionnaire (SUCE) that was adapted to the study population and with the Pharmaceutical Care Questionnaire; SPSS 25 and Spearman's correlation test were also used. **Results:** The results were given among patients from 60 to 65 years of age, presenting the different dimensions: staff capacity (73%); dissatisfied waiting time (79.8%); appropriate technology (72.5%); inadequate structure (68.5%). Giving Cronbach's  $\alpha = 0.874$  and Rho Spearman = 0.355. **Conclusion:** The waiting time in the care (79.8%), due to the long queues of the patients, resulted in the dissatisfaction of the patients in the pharmaceutical care; while the training of the personnel in the attention, obtains positive results (73%), in spite of the limitations.

**Keywords:** Level of satisfaction, Pharmaceutical care, Older adults.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción y la atención farmacéutica son un problema de importancia global a nivel hospitalario y ambulatorio sobre todo en adultos mayores que encuentran disconformidad en su atención debido a que los profesionales farmacéuticos no brindan dicha información al paciente, escaso tiempo de atención <sup>(1)</sup>, solución de dilemas y la atención farmacéutica que generaliza las actividades del químico farmacéutico para conseguir el máximo beneficio en su salud. <sup>(2)</sup>

El actual trabajo incluye 5 capítulos; el primer capítulo abarca la problemática de la satisfacción del adulto mayor atendido en farmacia de nivel hospitalario y su atención farmacéutica, el segundo capítulo consta de antecedentes como los nacionales e internacionales dando a conocer los niveles de satisfacción mediante la aplicación de encuesta y la identificación de puntos débiles para implementar acciones de mejora, el tercer capítulo se aplica la metodología donde se probará la relación de las variables de estudio con enfoque estadístico, el cuarto capítulo se refiere a los resultados donde se desarrollará un análisis estadístico de las hipótesis para confirmar o negar las variables de estudio y por último las respectivas conclusiones y recomendaciones que se debe tomar en cuenta para el bienestar de los adultos mayores en su atención hospitalaria y el estudio sirva para nuevas investigaciones.



## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

El Sistema de Salud muestra disconformidad de satisfacción en la farmacia de los consultorios externos por la escasa atención y el tiempo que le brindan a cada paciente para orientarlos con respecto al medicamento que fueron prescritos, ya que son propensos a cualquier tipo de reacción medicamentosa. Dicho esto, cada paciente presenta diversas dolencias y el hospital le brinda medicamentos que se encuentran en stock o incluso no les pueden brindar algunos medicamentos provocando la insatisfacción y malestar en los usuarios. En tanto, los profesionales farmacéuticos brindan satisfacción al paciente mediante la información, solución de dilemas, atención personificada y tiempo de atención <sup>(1)</sup>. Además, en el ámbito mundial, la Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP) creada en 1912, unificó a los farmacéuticos en diversas especialidades poniendo en marcha la creación de equipos de trabajo en ciencia, educación e investigación clínica para liderar el uso responsable de los medicamentos, productos sanitarios y salud de los pacientes <sup>(3)</sup>. Por los años 90, se estableció Pharmaceutical Care (PhC) en los Estados Unidos extendiéndose rápidamente a nivel mundial, como una práctica y opción significativa para el desarrollo del trabajo entre los farmacéuticos de todo el mundo; mejorando el uso de medicamentos dando como resultado la buena salud y la satisfacción de los pacientes <sup>(4)</sup>. Así, en España, se inició el proyecto de Mapeo estratégico que colaboró con más de 200 hospitales creando y desarrollando múltiples iniciativas concretas en los pacientes <sup>(5)</sup>. Del mismo modo,

México cuenta desde el año 1962 con el Instituto Mexicano de Seguro Social <sup>(6)</sup>. La República Mexicana posee un Sistema Nacional de Salud Pública que conforman personas que laboran formalmente y el Sistema de Protección Social que se encarga de personas que laboran de modo informal <sup>(7)</sup>. Por otro lado, en países en desarrollo como el nuestro, surge la recuperación del estado de salud individual, como es el Seguro Integral de Salud (SIS), que se da para personas vulnerables <sup>(8)</sup>. Asimismo, el Ministerio de Salud (MINSA) posee una Política Nacional de Salud <sup>(2)</sup>, la atención farmacéutica generaliza las actividades del farmacéutico para conseguir el máximo beneficio en salud <sup>(9)</sup>. Finalmente, es lamentable que los hospitales del MINSA sean deficientes en cuanto a métodos de ayuda diagnóstica, equipos y adquisición de medicamentos e insumos <sup>(10)</sup>.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?
- ¿Qué relación existe entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?

- ¿Qué relación existe entre la tecnología y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?
- ¿Qué relación existe entre la estructura y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación que existe entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.
- Establecer la relación que existe entre la tecnología y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.
- Describir la relación que existe entre la estructura y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

Se pudo definir que la satisfacción del usuario garantizó una consolidación de la atención que requiere de diversas especialidades y pudieron acceder a una atención farmacéutica <sup>(11)</sup>. La esencia es mejorar el proceso de información, dándole al paciente una buena satisfacción a su atención y estar más atento a su tratamiento referido <sup>(4)</sup>. Con respecto a la satisfacción de los usuarios expresan diferentes juicios, que son clave para el estilo de vida, experiencias previas, etc. Por lo tanto, se contó con encuestas fáciles de desarrollar para medir la satisfacción e identificar las principales causas de su disconformidad, permitiendo así la implementación de mejoras en el sector Salud <sup>(6,9)</sup>.

### **1.4.2. Metodológica**

Se requirió la evaluación de adultos mayores que acudieron a la farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM), aplicándose encuestas fáciles de desarrollar, como la Satisfacción al Usuario de Consultas Externas (SUCE) adaptado para los ámbitos hospitalarios y Salud, con el fin de obtener una mejor satisfacción y atención farmacéutica brindada por el Químico Farmacéutico, dando seguridad y confianza en su tratamiento.

### **1.4.3. Práctica**

Se desarrolló la presente investigación ya que la satisfacción es el reflejo de la buena atención farmacéutica, para ello, se llevó a cabo encuestas que dieron objetividad a la mejora de los resultados de la población adulta mayor, no dándose en algunos hospitales, porque no se incorporan aportes informativos ni demostrativos, para el interés del paciente.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

El trabajo presentó diversas limitaciones:

1. Dificultad para entrevistar a algunos pacientes debido a que tenían temor por las posibles represalias de la institución para con su persona, a pesar de que se les informó y explicó todo el proceso de la encuesta.
2. El ambiente angosto con el que se cuenta para poder realizar la encuesta con el peligro de contagio.
3. Demora en obtener autorización para realizar variable dependiente.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

**Becerra et al. (2019)** tuvieron como **objetivo** “*Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de cuatro hospitales públicos de la región Ica luego de la implementación del plan: Cero colas*”. El **método** es transversal y se llevó a cabo en los Hospitales de Apoyo de Nasca (HAN), Santa María del Socorro de Ica (HSMSI), Regional de Ica (HRI) y San Juan de Dios de Pisco (HSJDP). Los **resultados**, se encontró una satisfacción generalizada (muy satisfecho/satisfecho) del 72,5% en el HAN, 70,6% en el HSMSI, 72,1% en el HRI y 73,7% en el HSJDP. Se **concluye** que mejoró la satisfacción global, el buen trato, el servicio oportuno y puntual y la veracidad informativa <sup>(9)</sup>.

**Murillo J et al. (2019)** tuvieron como **objetivo** “*Estimar los niveles de satisfacción y tiempo de espera en usuarios de servicios de salud públicos y privados peruanos*”. El **método** de estudio analítico fue la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) 2014, 2015 y 2016. Ésta fue cualificada con la percepción del usuario. Los **resultados** fueron: 70,1% para el 2014; 73,7% para el 2015; y 73,9% para el 2016, respectivamente. La mediana del tiempo de espera fue de 60 minutos en 2014; 75 minutos en 2015 y 75 minutos en 2016. En

**conclusión**, en los años 2014, 2015 y 2016, los pacientes estuvieron conformes con la atención (17).

**Florián NJ et al. (2019)** tuvieron como **objetivo** “*Diseñar un plan de mejora del cliente interno para satisfacer al usuario externo atendido en el Centro de Salud Reque - Chiclayo 2019*”. El **método** de estudio empleado fue descriptivo de enfoque cuantitativo; cuyos **resultados** fue el más insatisfecho con empatía de 76,1% y la fiabilidad del 64,2%. Mientras que la infraestructura permite que los usuarios se encuentren cómodos en sala de espera o durante su atención. En **conclusión**, se tiene de evidencia que el plan de mejora la atención y se priorizó las propias necesidades del usuario se logra disminuir la insatisfacción. (25)

**Urda J et al. (2021)** tuvieron como **objetivo** “*Determinar el nivel de satisfacción del paciente con el servicio prestado en nuestra consulta de farmacia hospitalaria, detectar posibles acciones de mejora y analizar los resultados comparándolos con los obtenidos en estudio previo*”. Se realizó un **método** transversal en febrero y diciembre del 2015 en la consulta externa de farmacia de un hospital. Se utilizó una encuesta para evaluar la satisfacción con 19 preguntas. En los **resultados**, los pacientes que se mostraron con mayor satisfacción fueron del 97,67 % pero en espacio y organización fue bajo. En **conclusión**, el nivel de satisfacción dio importancia a la apreciación del paciente e identificó conformidad de mejoría y aumento de satisfacción (1).

### 2.1.2. Antecedentes internacionales

**Valverde M et al. (2022)** presentaron como **objetivo** “*Evaluar las competencias específicas de Atención Farmacéutica*”. Se realizó un estudio piloto en la Facultad de Farmacia de la Universidad de Granada, España, participaron 33 estudiantes universitarios y 14 estudiantes de Máster en Atención Farmacéutica. El método que utilizaron fue de dos etapas: 1) Fase de

preparación, que presento como diseño teórico de la prueba Evaluación Clínica Objetiva Estructurada (ECO) y la planificación práctica con el montaje de la prueba; 2) Fase de ejecución y evaluación de resultados. Como **resultado**, el aprendizaje de los Servicios de Asistencia Farmacéutica fue positiva, mientras que se debe profundizar en el análisis de la documentación escrita y la educación sanitaria que se imparte al paciente. En **conclusión**, la ECO diseñada y piloteada puede servir de modelo e impulso para su aplicación en otras áreas o asignaturas, por otros equipos o departamentos, o bien liderado por el Decanato para su implantación como prueba final del Grado en Farmacia <sup>(2)</sup>.

**López Q et al. (2022)** presentaron como **objetivo** “*Describir la evolución del Servicio de Farmacia con respecto a los objetivos del Proyecto 2020 de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, la identificación de puntos débiles y la implementación de acciones de mejora dirigidas a alcanzar los objetivos planteados*”. **Método:** observacional prospectivo. Se realizó el cuestionario de 28 objetivos del proyecto. Se identificaron los puntos débiles y se decidieron implementar mejoras. **Resultados:** la valoración preliminar fue identificado con 18 puntos débiles y se llevaron a cabo mejoras, incluyendo creación de grupos de trabajo multidisciplinares, prevención de errores medicamentosos, etc. **Conclusiones:** La unión de diversas instituciones científicas enfatizan la mejora sanitaria <sup>(22)</sup>.

**García D et al. (2018)** presentaron el **objetivo** “*Evaluar el impacto de un servicio de atención farmacéutica en pacientes adultos mayores hipertensos*”. El **método** prospectivo se desarrolló con 50 adultos mayores hipertensos. Se determinó la adherencia terapéutica, satisfacción y solución o prevención de la medicación. **Resultados**, de 237 intervenciones



farmacéuticas realizadas se incrementó a 84 % el número de pacientes adheridos, en los resultados asociados con la medicación un 82.76 % se solucionaron y pacientes satisfechos 100 %. En **conclusión**, tuvo un fuerte impacto al aumento de adherencia terapéutica, solucionando los resultados negativos que se relacionan con la medicación y poder lograr una mejor satisfacción para los pacientes <sup>(11)</sup>.

**Garzón M et al. (2022)** tuvieron el **objetivo** “*Evaluar la comunicación del farmacéutico desde la perspectiva del paciente*”. **Método:** observacional, descriptivo, transversal, cuyo instrumento fue una planilla de extracción de datos y un cuestionario para valorar lo que se desea alcanzar. **Resultados:** probaron que las informaciones de las interrelaciones de los medicamentos fueron valoradas, los efectos contrarios y la estabilidad medicamentosa no verbal tuvo una buena percepción; siendo en paciente crónico contraproducente. **Conclusiones:** La comunicación verbal fue regular y la no verbal buena, los pacientes experimentaron una comunicación adversa con el farmacéutico <sup>(23)</sup>.

**Rincón A et al. (2019)** tuvieron el **objetivo** “*Evaluar el estado actual de la atención farmacéutica en las farmacias como contribución a la implementación de una práctica más ética y orientada al mejoramiento de la calidad de vida del paciente*”. **Método:** tipo descriptivo y transversal, se emplearon diálogos y sondeos al personal farmacéutico y asistentes que acudió a las instituciones para comprender las acciones de Atención Farmacéutica. **Resultados:** Las apreciaciones del personal de farmacia correspondieron a la ausencia de los procesos de dispensación, protocolos en su cumplimiento. El 31,7% de los encuestados afirmaron que la prescripción garantiza seguridad a la hora de administrar los medicamentos y el 62% de los pacientes afirmaron que en las farmacias no se imparte educación sanitaria. **Conclusiones:** falta

de bioquímico farmacéutico en las instalaciones y falta de adherencia a aspectos de la terapia con medicamentos<sup>(24)</sup>.

**Martin M et al. (2020)** tuvieron el **objetivo** “*Conocer el grado de satisfacción sobre el servicio de consultas externas de Nefrología*”. **Método:** estudio descriptivo, corte transversal donde se efectuó la encuesta de Satisfacción de los Usuarios de las Consultas Externas (SUCE). **Resultados:** la muestra se divide por igual entre 50 % muy satisfecho y 50% satisfecho. **Conclusiones:** el total de la muestra es satisfecho o muy satisfecho con la atención y la información recibida al tratamiento de la hemodiálisis elevada<sup>(32)</sup>.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Nivel de Satisfacción

El nivel de satisfacción es el resultado de la acción mutua entre los profesionales, es decir, expresan los pacientes, ya sea expresando un juicio personal y subjetivo; tales como: la amabilidad que tiene el personal farmacéutico para con el paciente, tener los medicamentos necesarios e insumos; al igual que el personal calificado y apto para la atención<sup>(6)</sup>. Dando como resultado, la ventaja de tener mayor satisfacción por parte del paciente frente a la atención recibida y a la política establecida<sup>(16)</sup>.

Por otro lado, el principal componente que determina la satisfacción es el tiempo que lleva esperando para su respectiva atención, demostrando la capacidad de solución y administrativa de los servicios<sup>(17)</sup>.

Se ha puesto en manifiesto que la accesibilidad, información, cortesía y amabilidad del químico farmacéutico son la base de la satisfacción de los pacientes. La satisfacción debe ser aceptada como parte integral de la salud porque son prioridad y ventaja competitiva <sup>(35)</sup>.

La mayor parte de pacientes atendidos en consultas externas, así como las características de sus atenciones tiene su origen no solo en su malestar expresado sino también en el poco interés mostrado para satisfacer sus expectativas. Siendo el objetivo de su análisis facilitar información a los profesionales y administradores del sistema sanitario sobre los aspectos insatisfactorios percibidos para conocer y determinar su aplicación y análisis de los resultados <sup>(33)</sup>.

### **2.2.2. Atención Farmacéutica**

La atención farmacéutica es una ideología que fue dada a conocer en los 90's por Linda Strand junto a Charles Hepler, quienes dieron vida a "Pharmaceutical Care"; cuyas bases son empleadas actualmente y cuenta con metodologías validadas que permiten el Seguimiento Farmacoterapéutico <sup>(15)</sup>.

Las personas mayores integran un grupo poblacional de diversas patologías sistémicas, lo que provoca el uso excesivo de medicamentos y reacciones de los mismos <sup>(12)</sup>.

### **Funciones del Químico Farmacéutico en Atención Farmacéutica**

1. Consejo farmacéutico, asesoramiento y educación a los pacientes, sobre medicamentos.
2. Identificación, evaluación y solución de diversos problemas asociados al medicamento.
3. Prevención potencial relacionado con los medicamentos, mediante el seguimiento a los pacientes por diferentes medios de comunicación <sup>(17)</sup>.

### **Factores que influyen en la Atención Farmacéutica**

### **Factores Tecnológicos**

1. Creación de medicamentos y dosificaciones de los cuales los pacientes no son adherentes al tratamiento.
2. Nuevas técnicas de información y datos sobre los fármacos existentes que pueden causar repercusiones clínicas en dichos pacientes.
3. Medicamentos más potentes con mecanismo de acción más complejos que puede o no causar alguna alteración en el paciente <sup>(18)</sup>.

### **Factores Sanitarios**

1. El impacto del acceso al sistema de salud dando buenos resultados frente al aumento del tratamiento de las enfermedades graves a nivel económico <sup>(17)</sup>.

### **Factores Profesionales**

1. Cambios en la currícula formativa académica de los farmacéuticos; ya sea, emocional, intelectual comunicativa o social.
2. Distribución del personal de farmacia que pueda administrar situaciones para diversos procedimientos y adaptarse a las necesidades de la población.
3. Criterios cambiantes en la atención del paciente que el farmacéutico le brinda con su respectiva información efectiva y precisa <sup>(19)</sup>.

### **Seguridad**

1. La prescripción inadecuada produce riesgo de sufrir diversos efectos adversos de un fármaco, cuya alternativa terapéutica es segura o eficaz <sup>(34)</sup>.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.
- Existe relación entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.
- Existe relación entre la tecnología y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.
- Existe relación entre la estructura y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

Hipotético - deductivo porque parte de la hipótesis a la conclusión de los hechos para su confirmación o negación <sup>(29)</sup>. En este estudio se probará las variables del nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores.

### **3.2. Enfoque investigativo**

Se realizó el enfoque cuantitativo de análisis numéricos mediante análisis estadísticos <sup>(29)</sup>.

### **3.3. Tipo de investigación**

Básica porque sirve como búsqueda de información, con la finalidad de formular problemas e hipótesis para la investigación <sup>(29)</sup>, y dar a conocer una inquietud que pueda crear una posible solución.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El tipo de diseño es no experimental porque no manipula variables, dejando que se pueda explicar la problemática. Asimismo, es de corte transversal porque nos permite recoger las encuestas en un solo momento, cuyo alcance es correlacional <sup>(28)</sup> debido a que se quiere fijar la relación que tiene la satisfacción y la atención farmacéutica en adultos mayores, creando una vinculación entre la primera y la segunda variable <sup>(28)</sup>.

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**3.5.1. Población:** grupo de personas o componentes que suelen presentar determinada característica a ser estudiada <sup>(27)</sup> y la investigación estuvo constituida por 331 adultos mayores atendidos diariamente en farmacia de consultorios externos del HNDM.

#### a. Criterios de inclusión

- Adultos mayores que asisten al HNDM.
- Adultos mayores que accedan voluntariamente intervenir en la investigación.
- Adultos mayores que concluyan la encuesta respectiva.
- Adultos mayores que presentan facultades de comprensión y auditivas.

#### b. Criterios de exclusión

- Adultos mayores que fueron atendidos en otras farmacias ajenas al lugar de estudio.

**3.5.2. Muestra:** es parte de la población donde se realizó el estudio para posteriormente compartir los hallazgos <sup>(27)</sup>, dando a conocer la cantidad de personas que se usaron en el presente trabajo.

**c. Cálculo de la muestra:** se emplea la fórmula de población finita, obteniendo 178 pacientes

N= tamaño de población= 331

Z= nivel de confianza= 95%= 1.96

e= precisión o error= 5%

p= variabilidad positiva= 50%

q= variabilidad negativa= 50%

n= tamaño de la muestra= 178

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{331 \times (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2) \times (331 - 1) + (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{317.8924}{1.7854}$$

$$n = 178$$

### **3.5.3. Muestreo:**

El presente trabajo es Probabilístico Aleatorio Simple, debido a que las probabilidades son equitativas para cada muestra <sup>(27)</sup> adecuada y representativa de la población y que tendrá características particulares.

El proceso de muestreo se llevó a cabo con la identificación y definición de la población objetiva; también, la determinación del tamaño de muestra que se llegó a calcular y la selección de las unidades al azar para completar la muestra <sup>(39)</sup>.

### **3.6. Variables y operacionalización**



**Tabla 1***Variables y operacionalización*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)					
V1 Nivel de satisfacción	Reflejo del tipo y calidad de la asistencia prestada por profesionales de la salud (1.)	Serie de recomendaciones de datos significativos de lo que opinan los pacientes cuyos datos de los resultados brindan información fiable que influyen en su satisfacción.	Capacitación del personal	Atención cordial al paciente Respuesta oportuna en la consulta farmacológica del paciente Atención farmacológica de acuerdo al orden de llegada Personal con conocimiento de atención a los pacientes Se otorga Atención preferencial Respeto en el orden de atención en la farmacia	Ordinal	(1) Muy satisfecho (2) Poco satisfecho (3) Satisfecho (4) Poco insatisfecho (5) Muy insatisfecho					
			Tiempo de espera	Servicio oportuno y puntual Tiempo adecuado en la atención Extensión de los horarios de atención por la cobertura de los pacientes							
			Tecnología	Información del stock de los productos farmacéuticos. Disponibilidad de equipos computarizados para la atención							
			Estructura	Atención telefónica por el personal de farmacia Comodidad del área de espera Capacidad del servicio de farmacia para el adulto mayor Se cuenta con ambientes ventilados Ambiente con medios televisivos							
			2 Atención farmacéutica	Acompañamiento de la terapéutica medicamentosa de los pacientes brindando información efectiva y precisa (5).			Conjunto de actividades que se desarrollan en la oficina de farmacia, orientada a las necesidades del paciente.	Dispensación Detección de problemas relacionados con la farmacoterapia	Provisión adecuada de medicamentos Información adecuada sobre los medicamentos Información sobre las posibles interacciones Información sobre las contraindicaciones Errores en la lectura de las indicaciones de la receta	Ordinal	(1) Excelente (2) Buena (3) Regular (4) Mala (5) Pésima

Consejo farmacéutico	Lograr uso óptimo de la medicación
	Adherencia al tratamiento farmacológico
	Seguridad del tratamiento farmacológico
	Recomendación personal al paciente

---

Nota. Elaboración propia

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La encuesta fue la técnica de investigación y el cuestionario el instrumento <sup>(30)</sup> que debe aplicarse a los adultos mayores.

#### **3.7.2. Estrategias de aplicación del instrumento**

1. Contacto con el Comité de Ética en Investigación Biomédica del HNDM.
2. Habiéndose conseguido el permiso del HNDM.
3. Derivación al Área de Farmacia previa aprobación del Comité de Ética en Investigación Biomédica del HNDM.
4. Asignación del Personal a cargo del Seguimiento de la aplicación del instrumento, para el cumplimiento de las cuestiones éticas.
5. Identificación del encuestado en el área de Farmacia de Consultorios externos en el momento de la dispensación de medicamentos.
6. Captación del paciente preguntando su edad, para que se encuentre dentro de la aplicación del instrumento.
7. Se conversó con ellos y se dará un tiempo de 15 minutos por cada encuestado, para lo cual se le dotó de un tablero para que se cumpla con las comodidades y las respuestas sean objetivas.
8. Una vez desarrollada la encuesta se les entregó a las encargadas de la investigación para que procesen los datos en gabinete.

### 3.7.3. Descripción de instrumentos

Los instrumentos utilizados para el presente trabajo de investigación son:

- Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE) <sup>(6)</sup> Modificado, que fue diseñado para conocer la percepción de la satisfacción.
- Cuestionario de Atención Farmacéutica, dichas preguntas se encuentran relacionadas con la variable correspondiente. Los presentes ítems son: dispensación, detección de problemas relacionados con la farmacoterapia, consejo farmacéutico.

### 3.7.4. Validación

El proceso de validación se llevó a cabo por tres Químicos Farmacéuticos, Docentes Universitarios que cuenten con grado de Magíster o Doctorado y experiencia en Investigación para su aprobación final.

### 3.7.5. Confiabilidad

En el presente trabajo se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, cuya fórmula nos sirvió para calcular la confiabilidad de los ítems dicotómicos o más de dos valores <sup>(26)</sup>. Y si es igual o mayor a 0.7 es confiable al instrumento. Se realizó una prueba piloto de 20 adultos mayores (10% de la muestra elegida). Del instrumento se obtuvo la confiabilidad de 0,874.

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

**K :** El número de ítems

**Si<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianzas de los Ítems

**ST<sup>2</sup> :** Varianza de la suma de los Ítems

**α :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

(Ver Anexo 4)

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

#### **3.8.1. Plan de procesamiento de datos**

- Presentación de documentos a la entidad hospitalaria.
- Carta de Aceptación para proceder con la Encuesta.
- Se explicó al usuario el motivo de la encuesta, antes de llevar a cabo la aplicación del instrumento.
- El muestreo se dio de modo aleatorio.
- La encuesta se llevó a cabo después de haber sido realizada la dispensación del personal del área de farmacia de consultorios externos.

#### **3.8.2. Análisis de datos**

Se subió los datos al programa Excel para el traspase al programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, tablas de frecuencia y gráfico de barras.

Se realizó el análisis no paramétrico de Spearman ( $\rho$ ) que es una medida correlacional para variables de un nivel de medición ordinal <sup>(28)</sup>.

### **3.9. Aspectos éticos**

Aplicando el reglamento del Código de Ética de investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, se respetó la individualidad de cada persona para la aceptación de la investigación; el uso de la información es confiable y válida para alcanzar los objetivos específicos, así como el respeto de las disposiciones legales vigentes sobre la propiedad intelectual y derechos de autor <sup>(31)</sup>.

## CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

**Tabla 2**

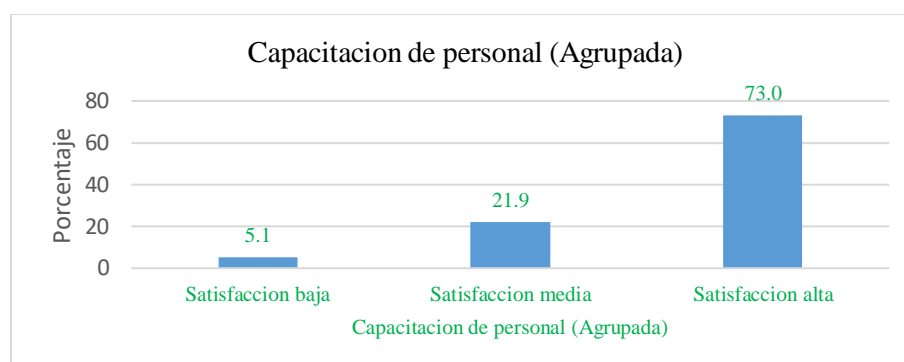
*Frecuencia de la dimensión de la capacitación del personal en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNMD, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja	9	5.1	5.1
	Satisfacción media	39	21.9	94.9
	Satisfacción alta	130	73.0	100.0
	Total	178	100.0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 1.**

*Porcentaje de la capacitación del personal en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNMD, 2022.*



Nota. Elaboración propia

### Interpretación:

En la Tabla 2 - Figura 1; se observó que en la capacitación del personal hay diferencia de 51.1% entre la “Satisfacción media y alta”, debido a que los pacientes requieren que el personal debió estar en constante capacitación, que su respuesta debió ser oportuna, que debieron mantener el orden en la fila para ser atendidos y que su conocimiento debió ser el adecuado para evitar incomodidades en su atención.

### Tabla 3

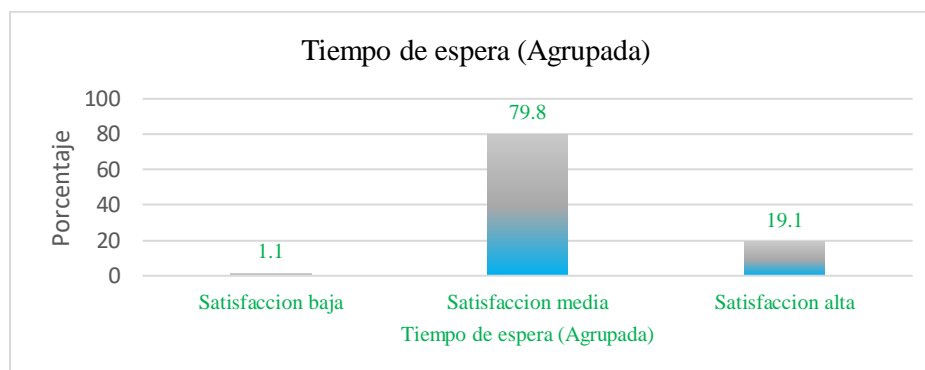
*Frecuencia del tiempo de espera en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja	2	1.1	1.1
	Satisfacción media	142	79.8	98.9
	Satisfacción alta	34	19.1	100.0
	Total	178	100.0	

Nota. Elaboración propia

### Figura 2

*Porcentaje del tiempo de espera en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*



Nota. Elaboración propia

### Interpretación:

En la Tabla 3 - Figura 2: el resultado que se obtuvo en el tiempo de espera fue del 60.7% de diferencia entre la “satisfacción media y alta”, debido a que los pacientes presentaron permisividad con respecto a la escasa atención preferencial que les brindó la farmacia; también eran comprensivos con respecto al orden de la atención, al servicio oportuno y puntual de lo cual carecieron, y también del horario y tiempo de atención.

### Tabla 4

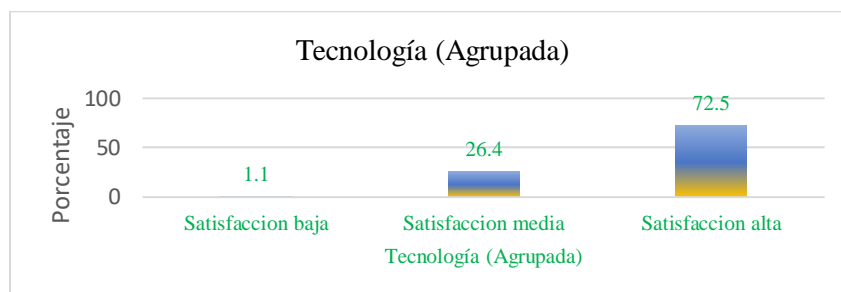
*Frecuencia de la tecnología en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfaccion baja	2	1.1	1.1
	Satisfaccion media	47	26.4	98.9
	Satisfaccion alta	129	72.5	100.0
	Total	178	100.0	

Nota. Elaboración propia

### Figura 3.

*Porcentaje de la tecnología en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*



Nota. Elaboración propia



### Interpretación:

Con respecto a la Tabla 4 - Figura 3, el 72,5% dio “satisfacción alta” por lo que refiere que los pacientes estuvieron conformes con el stock de los medicamentos, la disponibilidad de los equipos computarizados y la atención telefónica que brindó la entidad de Salud.

### Tabla 5

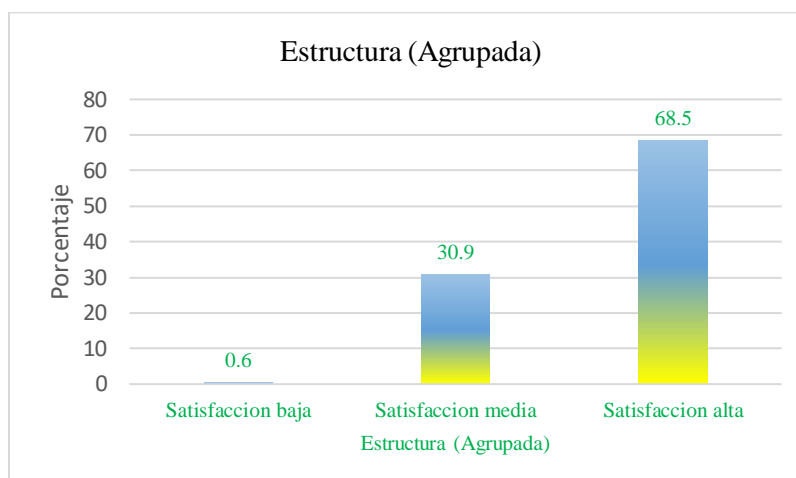
*Frecuencia de la estructura en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfaccion baja	1	0.6	0.6
	Satisfaccion media	55	30.9	99.4
	Satisfaccion alta	122	68.5	100.0
	Total	178	100.0	

Nota. Elaboración propia

### Figura 4.

*Porcentaje de la estructura en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*



Nota. Elaboración propia

### Interpretación:

En la Tabla 5 - figura 4, los pacientes presentaron 68,5% “Satisfacción alta” a diferencia de los pacientes con 30,9% “Satisfacción media”, debido a que se sintieron a gusto con el área de espera, la capacidad del servicio, el ambiente y la ventilación del área de farmacia.

### Tabla 6

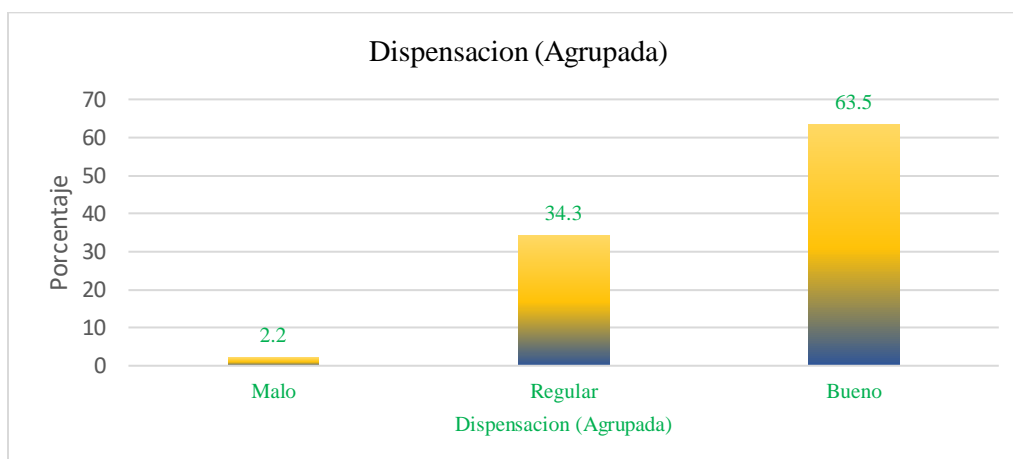
*Frecuencia de la dispensación en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	2.2	2.2
	Regular	61	34.3	97.8
	Bueno	113	63.5	100.0
	Total	178	100.0	

Nota. Elaboración propia

### Figura 5

*Porcentaje de la dispensación en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*



Nota. Elaboración propia

### Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 6 - figura 5, el porcentaje de dispensación fue “Bueno” con el 63,5% ya que consideraron que el abastecimiento de medicamentos y la información que brindó el químico farmacéutico fue el adecuado; pero hubo un 34,3% que brindó una respuesta “Regular”, señalando que el profesional no les brindó información.

### Tabla 7

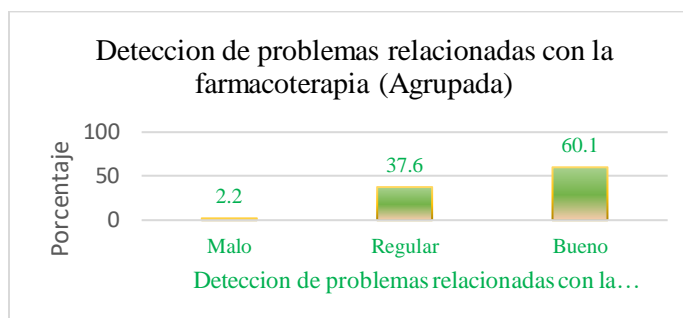
*Frecuencia de la detección de problemas relacionados con la farmacoterapia en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	2.2	2.2
	Regular	67	37.6	97.8
	Bueno	107	60.1	100.0
	Total	178	100.0	

Nota. Elaboración propia

### Figura 6.

*Porcentaje de la detección de problemas relacionados con la farmacoterapia en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNDM, 2022.*



Nota. Elaboración propia

### Interpretación:

La Tabla 7 - figura 6 presentó diferencia del 22,5% en la detección de problemas relacionados al medicamento con la farmacoterapia debido a que el químico farmacéutico no brindó la suficiente información en interacciones, contraindicaciones y posibles errores que se dieron en la receta.

### Tabla 8

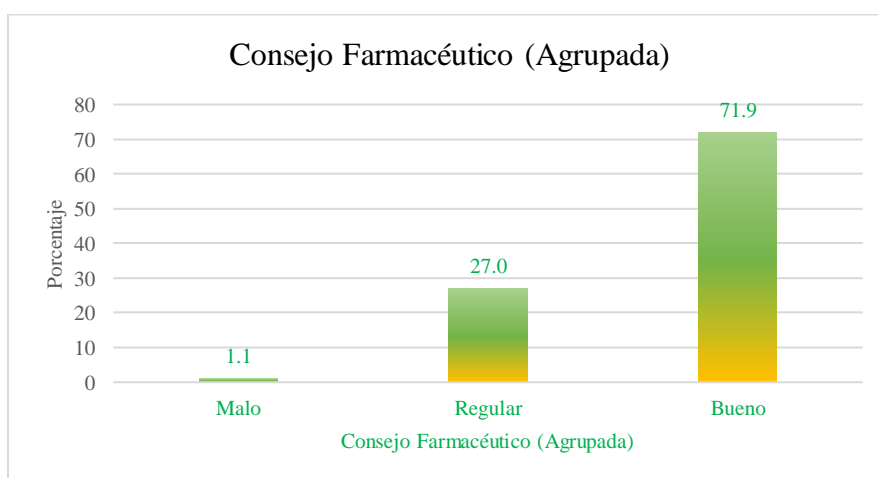
*Frecuencia del consejo farmacéutico en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNMD, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	1.1	1.1
	Regular	48	27.0	98.9
	Bueno	128	71.9	100.0
	Total	178	100.0	

Nota. Elaboración propia

### Figura 7.

*Porcentaje del consejo farmacéutico en los adultos mayores que acuden a la farmacia de consultorios externos del HNMD, 2022.*



Nota. Elaboración propia

## Interpretación:

La Tabla 8 - figura 7 reflejó que el consejo farmacéutico presentó 44,9% de diferencia entre “Bueno” y “Regular”, debido a la falta de orientación que brindó el profesional con respecto al uso, toma de medicamentos, la obtención de seguridad y la recomendación a los pacientes.

### 4.1.2. Prueba de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

Existe relación entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

#### Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Sí existe relación entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

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

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

## Prueba estadística

**Tabla 9**

*Prueba de rho de Spearman para la relación entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica.*

	Valor	Sig. (bilateral)	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,355**	0.000	178

Nota. Elaboración propia

### Interpretación:

En el resultado del análisis de Rho de Spearman del nivel de satisfacción y la atención farmacéutica se observó que el valor (p) 0.000 es menor y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y valor fue  $Rho=0,355^{**}$  que nos indica un valor medio en las variables de estudio.

Se puede afirmar al 95 % que la variable nivel de satisfacción se correlaciona con la variable atención farmacéutica en usuarios del HNDM, 2022.

#### a. Prueba de hipótesis específica 1

**H0:** No existe relación entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

**H1:** Existe relación entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

**Tabla 10**

*Prueba de rho de Spearman para la relación entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica.*

Rho de Spearman	Atención Farmacéutica	Coefficiente de correlación	1,000	,266**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Capacitación del Personal	Coefficiente de correlación	,266**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

Nota. Elaboración propia

### **Interpretación:**

En el análisis de rho de Spearman entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica se apreció que el (p) valor 0,000 es menor por ello se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y el valor fue  $Rho = 0,266^{**}$  una relación débil en las variables y se pudo afirmar que la capacitación del personal se asoció con la atención farmacéutica.

### **b. Prueba de hipótesis específica 2**

**H0:** No existe relación entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

**H2:** Existe relación entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

**Tabla 11**

*Prueba de rho de Spearman para la relación entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica.*

Rho de Spearman	Atención Farmacéutica	Coefficiente de correlación	1.000	,220**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	178	178
	Tiempo de Espera	Coefficiente de correlación	,220**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	178	178

Nota. Elaboración propia

### **Interpretación:**

El (p) valor es 0,003 por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y el valor de rho de Spearman hallado entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica fue 0,220\*\* que indica relación débil.

Podemos afirmar al 95 % se relacionan las variables de estudio en usuarios del HNDM, 2022.

### **c. Prueba de hipótesis específica 3**

**H0:** No existe relación entre la tecnología y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

**H3:** Existe relación entre la tecnología y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.



**Tabla 12**

*Prueba de rho de Spearman para la relación entre la tecnología y la atención farmacéutica.*

Rho de Spearman	Atención Farmacéutica	Coefficiente de correlación	1,000	,295**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Tecnología	Coefficiente de correlación	,295**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

Nota. Elaboración propia

### **Interpretación:**

En el análisis entre la tecnología y la atención farmacéutica el resultado de valor (p) es 0.000 de nivel de significancia por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, mientras que rho de Spearman fue de 0,295\*\* que dio una relación débil.

Se considera al 95 % que las variables de estudio se relacionan entre sí en los usuarios del HNDEM, 2022.

#### **d. Prueba de hipótesis específica 4**

**H0:** No existe relación entre la estructura y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

**H4:** Existe relación entre la estructura y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.

**Tabla 13**

*Prueba de rho de Spearman para la relación entre la estructura y la atención farmacéutica.*

Rho de Spearman	Atención Farmacéutica	Coefficiente de correlación	1.000	,198**
		Sig. (bilateral)		0.008
		N	178	178
	Estructura	Coefficiente de correlación	,198**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.008	
		N	178	178

Nota. Elaboración propia

### **Interpretación:**

En el análisis de la estructura y la atención farmacéutica, el (p) valor de 0.008 es menor por ello que se rechaza la hipótesis nula y rho de Spearman fue de 0,198\*\* una relación positiva débil.

Al 95 % de confianza afirmamos que existe una relación entre las variables de estudio en los usuarios del HNDM, 2022.

### **4.1.3. Discusión de los resultados**

En la investigación realizada en el área de farmacia, respecto a la capacitación del personal en adultos mayores, los resultados obtenidos fueron de “Satisfacción Alta” (73%) y “Satisfacción media” (21,9%); a su vez Urda J et al. (2021), concuerda con mayor satisfacción (97,67%), por lo que denota la importancia de mantenerse en constante actualización académica para dar respuesta oportuna en la consulta farmacológica<sup>(1)</sup>. Del mismo modo, Hernández A et al. (2019)<sup>(36)</sup> coincide con 73% que se debe atender con cordialidad y rapidez.

Con respecto al tiempo de espera, los resultados fueron 79,8% comprensibles con “Satisfacción media”, debido a la escasa atención preferencial, servicio oportuno y tiempo de

atención; de modo similar, en Murillo J et al. (2019), se presentó la demora en la atención con promedio de 60 minutos, cuyo problema es muy frecuente <sup>(17)</sup>; por lo que se debe tener una zona preferencial para la agilización de la atención y brindar mayor orden de llegada.

En el caso de equipos tecnológicos fue de resultado “Satisfacción Alta” (72,5%) en stock de medicamentos, equipos computarizados y servicio de atención telefónica; lo mismo con Morillo R et al. (2021), que considera la necesidad de iniciativas basadas en el diseño de herramientas de información y recursos, donde se plantea beneficios de un nuevo enfoque asistencial <sup>(37)</sup>, viéndonos beneficiados con la adquisición y uso de nuevas alternativas tecnológicas.

El resultado de la estructura presentó “Satisfacción alta” (68,5%), los pacientes percibieron empatía con el ambiente de sala de espera; a su vez, Castillo E et al. (2020), evaluó la relación y el entorno del servicio farmacéutico en los hospitales públicos que se ve afectada por diversas circunstancias como la infraestructura, equipamiento, comunicación, etc., en las expectativas y satisfacción de las necesidades de los pacientes (51,3 %) <sup>(7)</sup>. En cambio, Florián N et al. (2020) difiere en su estudio con 58,2% de insatisfacción en la infraestructura, debido a la incomodidad con el ambiente, mobiliario, mala señalización; que no permiten el adecuado desplazamiento dentro del establecimiento de salud <sup>(25)</sup>, dilatando su permanencia e incluso su confusión e inquietud.

En la dispensación se obtuvo un resultado “Bueno” (63,5%) y “Regular” (34,3%), ya que los pacientes refirieron estar conformes con el stock de los medicamentos y la información que les brindó el profesional farmacéutico; también Urda J et al. (2021) observó que el 94,82% de los pacientes recibían información sobre los medicamentos y obtuvieron datos necesarios sobre su tratamiento <sup>(1)</sup>; el trato fue favorable en ambas partes (farmacéutico-paciente) para conseguir

mejores resultados; es primordial conocer y comprender la apreciación que tuvo el paciente en su atención.

En cuanto a detección de problemas relacionados con la farmacoterapia, el resultado fue “Bueno” (60,1%) y “Regular” (37,6%), debido a que los pacientes dieron a conocer la poca información y desabastecimiento del área de farmacia; en cambio, Garzón M et al. (2022) señaló que la comunicación verbal fue regular en 90%, debido a que hubo poca interacción entre personal farmacéutico y paciente <sup>(23)</sup>; lo mismo ocurre con Gort M et al. (2019), donde se apreció que los adultos mayores de más de 65 años se auto-medicaban por falta de comunicación con los profesionales farmacéuticos, que conseguían los medicamentos sin receta médica en farmacias, e incluso recurriendo a la medicina tradicional (herbolaria), y en ocasiones, consumían preparados mezclados sin considerar la interacción entre ellos y ocasionar reacciones adversas <sup>(38)</sup>, los mismos que se pudieron solucionar con la adecuada información farmacéutica, evitando las diversas complicaciones medicamentosas.

En el análisis del consejo farmacéutico hay una diferencia (44,9%) esencial que reveló la ausencia de intervención, recomendación, orientación y seguridad que el farmacéutico brindó a los pacientes; en Rincón A et al. (2019), los encuestados (62%), consideraron que las farmacias no reportaban información útil por ausencia de atención farmacéutica; requiriendo la educación sanitaria para abarcar desde consejos, hábitos de buena salud, conductas nutricionales y ejercicios para mejorar la calidad de vida; así como el adecuado uso de medicamentos y orientación específica para evitar la automedicación <sup>(24)</sup>; a diferencia de García D et al. (2018), las acciones farmacéuticas para el adulto mayor en la toma de decisiones de la terapia y resultados, permitieron dar solución al uso negativo asociada a la medicación, dando enfoque al apoyo familiar con sus acciones para el cumplimiento de la farmacoterapia <sup>(11)</sup>., por lo que se requirió mayor atención en

la intervención del químico farmacéutico para el control, solución de dudas y preguntas que pueda tener el paciente.

Finalmente, se obtuvo relación significativa ( $p=0.000$ ), entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en adultos mayores del Hospital Nacional Dos de Mayo, dando correlación media ( $\rho= 0,355$ ).

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera.** En la presente investigación se determina la relación entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del HNDM con un hallazgo de significancia de 0.000 y  $\rho = 0,355$ .

**Segunda.** Se encuentra relación entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos con nivel de significancia de 0.000 y  $\rho = 0,266$  cuya relación es débil; y presenta satisfacción alta del 73%

**Tercera.** Se encuentra relación entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos con un nivel de significancia de  $p = 0,003$  que indica  $\rho = 0,220$  relación débil, presentando satisfacción media de 79.8%.

**Cuarta.** Se encuentra relación entre tecnología y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del HNDM con nivel de significancia  $p = 0,000$  y  $\rho = 0,295$  con una relación positiva débil y hallazgo de 72.5% en satisfacción alta.

**Quinta.** Se encuentra relación de la estructura y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del HNDM con nivel de significancia  $p = 0,008$  y  $\rho = 0,198$ ; que indica relación débil. Con hallazgo de 68.5% de alta satisfacción.

## 5.2. Recomendaciones

- De acuerdo a la investigación se obtiene el hallazgo de fuerza de correlación media ( $\rho=0,355$ ); se recomienda revisar temas de investigación similares en otros hospitales nacionales para tener mejor capacidad de respuesta al nivel de satisfacción y ejecutarla de manera oportuna y ágil.
- En la investigación, la fuerza de correlación es débil ( $\rho=0,266$ ); se recomienda ejecutar actualización de los programas de capacitación académica que contribuye a incrementar la atención y consejo farmacéutico.
- En el presente trabajo, la fuerza de correlación es débil ( $\rho=0,220$ ); se recomienda respetar las áreas de atención preferencial de las personas de la tercera edad que son reconocidas por Ley 28683.
- En el trabajo, la fuerza de correlación es débil ( $\rho=0,295$ ); se recomienda según los resultados obtenidos, brindar la facilidad de adquisición de recursos informáticos y la actualización de dichos programas.
- En el trabajo, la fuerza de correlación es débil ( $\rho=0,198$ ); se recomienda según resultados, la remodelación del ambiente, muebles, redistribución de señalizaciones para contribuir al adecuado desplazamiento de los pacientes dentro del ambiente hospitalario.

## REFERENCIAS

1. Urda J, Fernández JM, González D, Torres MC, Cantó J, Castro MA. Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados. Rev Alianza y Tendencias BUAP (AyTBUAP) [Internet]. 2021 [citado 27 Jun del 2022]; 6(22): 76-88. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1Sx2unAN3BzUgaHyH3fte0QOI4IwRtAQF/view>
2. Valverde MI, Zarzuelo MJ, Gómez M, Fernández M, Amador N, Uribe A, Martínez F. Un nuevo camino en la Atención Farmacéutica: la idoneidad de la Evaluación Clínica Objetiva Estructurada. Ars Pharm [Internet]. 2022 [citado 3 de julio de 2022]; 63(3): 222-33. Disponible en: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/ars/article/view/24104>
3. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. Ars Pharm [Internet]. 2020 [citado 29 Jun del 2022]; 61(1): 9-13. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2340-98942020000100002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942020000100002&lng=es). Epub 20-Jul-2020.
4. Amariles P, Osorio EJ., Cardona D. Teaching of pharmaceutical care in Latin America: a structured review. Farm Hosp. [Internet]. 2019 [citado 04 Jul del 2022]; 43(2): 66-73. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-63432019000200066&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-63432019000200066&script=sci_arttext&tlng=en)
5. Morillo R, Calleja MA, Robustillo M, Poveda JL. A new definition and refocus of pharmaceutical care: The Barbate Document. Farm Hosp. [Internet]. 2020 [citado 27 Jun del 2022]; 44(4): 158-162. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/pdf/fh/v44n4/es\\_2171-8695-fh-44-04-158.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/fh/v44n4/es_2171-8695-fh-44-04-158.pdf)
6. García A, Díaz JF, Montiel AJ, González AM, Vázquez E, Morales CF. Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. Gac. Méd.



- Méx [Internet]. 2020 [citado 29 Jun del 2022]; 156(1): 47-52. Disponible en: [www.scielo.org.mx/pdf/gmm/v156n1/0016-3813-gmm-156-1-47.pdf](http://www.scielo.org.mx/pdf/gmm/v156n1/0016-3813-gmm-156-1-47.pdf)
7. Lara-Aké NJ. Un panorama general de la atención farmacéutica en México. Rev. OFIL·ILAPHAR [Internet]. 2020 [citado 03 Jul del 2022]; 30(4): 334-336. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699714X2020000400012&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699714X2020000400012&lng=es). Epub 25-mayo-2021. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2020000400006>.
  8. Castillo EF, Rosales C, Reyes CE. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. MediSur [Internet]. 2020 [citado 27 Jun del 2022]; 18(4): 564-570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180064571006>
  9. Becerra B, Condori A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet]. 2019 [Citado 29 junio 2022]; 36(4): 658-663. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es/#>
  10. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet]. 2019 [citado 4 de julio de 2022]; 36(2): 304-311. Disponible en: [www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es](http://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es)
  11. García D, Lores D, Dupotey NM, Espino DL. Atención Farmacéutica en adultos mayores hipertensos. Una experiencia en la atención primaria de salud en Cuba. Ars Pharm [Internet]. 2018 [citado 3 de julio de 2022]; 59(2): 91-98. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S234098942018000200005&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S234098942018000200005&lng=es). <https://dx.doi.org/10.30827/ars.v59i2.7307>.

12. Chávez P, Matzumura JP., Gutiérrez H, Mendoza D. Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Horiz. Med.* [Internet]. 2019 [citado 29 Jun del 2022]; 19(2): 49-56. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727558X2019000200007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2019000200007&lng=es). <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n2.07>
13. Mendoza GV. Calidad de vida y satisfacción laboral de los funcionarios del área de farmacia del hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*. [Internet]. 2019 [Citado 29 junio del 2022]; 2(3): 2-22. Disponible en: [journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/14/22](http://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/14/22)
14. Apaza R, Sandival GA, Runzer FM. Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. *Horiz. Med.* [Internet]. 2018 [Citado 29 junio del 2022]; 18(4): 50-53. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2018000400007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000400007&lng=es). <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.0>
15. Lugo GB, Vera ZC, Aguilar A, Samaniego LR, Maidana-de-Larroza GM. Barreras que impiden la implementación efectiva de la Atención Farmacéutica. *Ars Pharm* [Internet]. 2019 [citado el 08 de Julio de 2022]; 60(4): 199-204. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2340-98942019000600199&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2340-98942019000600199&script=sci_arttext&tlng=pt)
16. Ramos K, Podesta L, Ruiz R. Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes que se someten a tratamientos de estética facial mínimamente invasivos desde una clínica privada. Lima, Perú. 2019. *Horiz. Medicina.* [Internet]. 2020 [citado el 29 de junio de

- 2022]; 20 (3): 1-7. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lng=en). <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.0>
17. Murillo JP, Bellido L, Huamani P, Garnica G, Munares O, Del-Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An. Fac. med. [Internet]. 2019 [citado el 29 de junio de 2022]; 80(3): 288-297. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000300003&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000300003&lng=es). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>.
  18. Calvo B, Gastelurrutia M, Urionagüena A, Isla A, Rodríguez A, Solinís MA. Oferta de servicios de atención farmacéutica: clave para un nuevo modelo de servicios de salud. Aten Primaria [Internet]. 2022 [citado el 18 de julio del 2022]; 54 (1): 1-5. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0212656721002328?token=D36B5340CFBDBF15D53A8E9AFCC99AB3EF4CE795843D792B5412E8592349A4407800A5FC2272E5E19A3566EB86B3AF4&originRegion=us-east-1&originCreation=20220717161140>
  19. Zarzuelo MJ, Cabezas MD, García AM, Valverde MI, Martínez F. Situación legal de la atención farmacéutica en residencias de ancianos en España. *Pharmaceutical Care España* [Internet]. 2022 [citado el 29 de junio de 2022]; 24(3), 29–46. Disponible en: <https://www.pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/678>
  20. Vilchez HA, Cervantes LA, Inocente MA, Rojas K. Role-play para la atención farmacéutica en la pandemia COVID-19 como método de enseñanza para los estudiantes de Farmacia y Bioquímica. *Ars Pharm* [Internet]. 2021 [citado 08 de Jul del 2022]; 62(3): 280-289. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2340-98942021000300280](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942021000300280)

21. García A, Zambrano J, Parker R, Montiel A, Juárez M, González A, Aréchiga A, Silva R. Validación de una escala rápida de satisfacción del paciente en urgencias. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* [Internet]. 2021 [citado 08 de Jul del 2022]; 59(6): 528-537. Disponible en: <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=25225085-1a80-48aa-a394-4b0d7353315c%40redis>
22. López Q, Pérez A, Gratacós L, Dordà A, Díez C, Sacrest R. Evolución del Proyecto 2020 de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria en un Servicio de Farmacia Hospitalaria. *Rev Farmacia Hospitalaria* [Internet]. 2020 [citado 08 de Jul del 2022]; 46(01), 3-9. Disponible en: [revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/11680/pdf11680esp](http://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/11680/pdf11680esp)
23. Garzón M., Megret R., Aldana A, Brugal E. Comunicación del farmacéutico comunitario desde la perspectiva del paciente crónico en Santiago de Cuba. *Rev Científica Del Amazonas* [Internet]. 2022 [citado 08 de Jul del 2022]; 5(9), 5-13. Disponible en: <https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/58>
24. Rincón AC, Villalón PA, Escudero ER, Toaquiza CN, Miranda A, Aguiar C. Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. *Rev Cubana de Farmacia* [Internet] 2019 [citado 08 de Jul del 2022]; 52(2): 1-16. Disponible en: <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=e5ff4c3e-7a7e-49e3-ae31-967e08175037%40redis>
25. Florián Benites, N. J., Gálvez Díaz, N. d. C., & Barsallo Fernández, R. Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019. *Rev. Tzhoecoen* [Internet] 2020 [citado 15 de Nov del 2022]; 12(4): 525-535. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401/1936>

26. Rodríguez J, Reguant M. Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, [Internet]. 2020 [citado 06 Agosto de 2022]; 13(2), 1–13. Disponible en: <https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2020.13.230048>
27. Armijo I, Aspillaga C, Bustos C, Calderón A, Cortés C, Fossa P, Melipillan R, Sánchez A, Vivanco A. Manual de Metodología de Investigación [Internet]. Chile: Universidad del Desarrollo Facultad de psicología; 2021. [revisado 2021: citado 06 de Agosto del 2022]. 1(1), 31-33. Disponible en: <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodología-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
28. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación sexta edición [Internet]. México DF: Mc Graw Hill; 2014 [revisado 2014; citado 06 de Agosto del 2022]. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?resourcekey=0-Tg3V3qROROH0Aw4maw5dDQ>
29. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis. [Internet]. Colombia: Ediciones de la U; 2014 [revisado 2014; consultado 06 de Agosto del 2022]. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1NAomqezQFiaF8V05FjGUTJ39Lo5St6b-/view>
30. Pineda EB, Alvarado EL, Canales FH. Metodología de la Investigación Manual para el desarrollo de personal de Salud Segunda edición [Internet]. Washington DC; Organización Panamericana de la Salud; 1994 [citado 06 de Agosto del 2022]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>

31. Comité de ética. Código de ética para la investigación. Universidad Norbert Wiener [Internet]. 2019 [revisado 2019; citado 06 de Agosto del 2022]; 1(1): 1-15. Disponible en: [https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo\\_de\\_Etica\\_para\\_la\\_investigacion\\_\(vigente\).pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo_de_Etica_para_la_investigacion_(vigente).pdf)
32. Martín M, Rico NM, Romero L. Satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica Avanzada en consultas externas de Nefrología [Internet]. 2020 [citado 07 Agos 2022]; 1(112): 22-27. Disponible en: <https://www.huvv.es/sites/default/files/revistas/Satisfacción%20del%20paciente%20con%20Enfermedad%20Renal%20Crónica.pdf>
33. Cantú PC. Bienestar y salud social [Internet]. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2020 [Citado 07 Agost 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/348249659\\_Satisfaccion\\_de\\_los\\_usuarios\\_de\\_consulta\\_externa\\_en\\_una\\_institucion\\_de\\_seguridad\\_social](https://www.researchgate.net/publication/348249659_Satisfaccion_de_los_usuarios_de_consulta_externa_en_una_institucion_de_seguridad_social)
34. Marín R., Lozano C, Torres C, Ramalle E., Hurtado MF, Pérez R, del Pozo JMG. Impacto de la atención farmacéutica en pacientes polimedcados ingresados en un servicio de Geriatría Impact of pharmaceutical care in polymedicated patients admitted to a geriatric ward. *An Sist Sanit Navar* [Internet]. 2022 [Citado 29 junio 2022]; 45(1): 1-11. Disponible en: [https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:xcYz1mGAB1QJ:scholar.google.com/+atención+farmacéutica+hospitalaria+&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2022](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:xcYz1mGAB1QJ:scholar.google.com/+atención+farmacéutica+hospitalaria+&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2022)
35. Matzumura JP, Gutiérrez HF, Zamudio LA. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *Rev de ciencias de la salud Qhalikay* [Internet]. 2018 [Citado 07 Agost 2022]; 2(1): 1-11. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/230930602.pdf#:~:text=La%20satisfacción%20del%20pac>

iente%20se%20utiliza%20cada%20vez,ventaja%20competitiva%20en%20el%20cuidado  
%20de%20la%20salud12.

36. Hernández-Vásquez, Akram et al. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [Internet]. 2019 [Citado 18 Noviembre 2022]; 36 (4): 620-628. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmpesp/2019.v36n4/620-628/es>
37. Morillo R, Álvarez A, Queralt M, Poveda J, Mugarza F, Díaz J. Percepción de pacientes y profesionales respecto al papel del farmacéutico de hospital en el proceso asistencial. Proyecto Pharmaconectados. *Farm Hosp* [Internet]. 2021 [Citado 18 Nov 2022]; 45(5): 268-76. Disponible en: <https://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/1719/pdf11719esp>
38. Gort Hernández Magaly, Guzmán Carballo Niurka María, Mesa Trujillo Daisy, Miranda Jerez Pablo Alberto, Espinosa Ferro Yairelys. Caracterización del consumo de medicamentos en el adulto mayor. *Rev. Cubana Med Gen Integr* [Internet]. 2019 Dic [Citado 10 Dic 2022]; 35(4): 970. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252019000400010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252019000400010&lng=es). Epub 10-Abr-2019
39. Crespo, B. A. A., & Franco, E. C. Métodos de Muestreo para la Optimización de Diseño de Experimentos. *Acad Journals Celaya* [Internet]. 2022 [Citado 27 Oct 2023]; 14 (9): 1-6. Disponible en: <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/644/1/Metodos%20de%20muestreo%20para%20la%20optimizacion%20de%20diseño.pdf>

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la tecnología y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la estructura y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>1. Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>1. Identificar la relación que existe entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.</p> <p>3. Establecer la relación que existe entre la tecnología y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.</p> <p>4. Describir la relación que existe entre la estructura y la atención farmacéutica en los</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>1. Existe relación entre el nivel de satisfacción y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</b></p> <p>1. Existe relación entre la capacitación del personal y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.</p> <p>2. Existe relación entre el tiempo de espera y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.</p> <p>3. Existe relación entre la tecnología y la atención farmacéutica en los adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.</p> <p>4. Existe relación entre la estructura y la atención farmacéutica en los adultos mayores</p>	<p>V1</p> <p>Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación del personal</li> <li>2. Tiempo de espera</li> <li>3. Tecnología</li> <li>4. Estructura</li> </ol> <p>V2</p> <p>Atención farmacéutica</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dispensación</li> <li>2. Detección de problemas relacionados con la farmacoterapia</li> <li>3. Consejo farmacéutico</li> </ol>	<p><b>Diseño Metodológico</b></p> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básico</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, descriptivo, correlacional</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p><b>Población:</b></p> <p>331 pacientes adultos mayores atendidos diariamente. En el servicio de consultorios externos en el HNNDM, 2022.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>178 pacientes</p>



	adultos mayores de la farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.	de la farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2022.		
--	--	---	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

## ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN ADULTOS MAYORES DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Apreciado(a) Derecho Habiente: para fines de calificación del nivel de satisfacción y atención farmacéutica le pedimos respetuosamente nos responda la siguiente encuesta. Su participación es voluntaria. Sus respuestas serán confidenciales. Su atención posterior no se verá afectada de ninguna forma. Agradecemos su comprensión y sinceridad.

**Con respecto a la capacitación del personal:**

1. ¿Está satisfecho con la atención cordial del personal de farmacia?
  - Muy satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Satisfecho
  - Poco insatisfecho
  - Muy insatisfecho
2. ¿Se encuentra satisfecho con la respuesta oportuna en la consulta farmacológica?
  - Muy satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Satisfecho
  - Poco insatisfecho
  - Muy insatisfecho
3. ¿Está satisfecho con la atención farmacológica de acuerdo al orden de llegada?
  - Muy satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Satisfecho
  - Poco insatisfecho
  - Muy insatisfecho
4. ¿Se siente satisfecho con el conocimiento del personal que brinda la atención?
  - Muy satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Satisfecho
  - Poco insatisfecho
  - Muy insatisfecho

**Con respecto al Tiempo de espera:**

5. ¿Se encuentra satisfecho con la atención preferencial que se le otorga?
  - Muy satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Satisfecho
  - Poco insatisfecho
  - Muy insatisfecho
6. ¿Se encuentra satisfecho con el respeto en que se brinda el orden de la atención en la farmacia?
  - Muy satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Satisfecho
  - Poco insatisfecho
  - Muy insatisfecho
7. ¿En qué medida se encuentra satisfecho con el servicio oportuno y puntual de farmacia?
  - Muy satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Satisfecho
  - Poco insatisfecho
  - Muy insatisfecho
8. ¿Cumple su satisfacción el tiempo adecuado en la atención?
  - Muy satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Satisfecho
  - Poco insatisfecho

- Muy insatisfecho
9. ¿De qué medida se encuentra satisfecho con la extensión de los horarios de atención por la cobertura de pacientes?
- Muy satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco insatisfecho  
 Muy insatisfecho

**Con respecto a la Tecnología:**

10. ¿Está satisfecho con la información del stock de los productos farmacéuticos?
- Muy satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco insatisfecho  
 Muy insatisfecho
11. ¿Qué nivel de satisfacción presenta con respecto a la disponibilidad de equipos computarizados para la atención?
- Muy satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco insatisfecho  
 Muy insatisfecho
12. ¿Qué nivel de satisfacción presenta frente a la atención telefónica por el personal de farmacia?
- Muy satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco insatisfecho  
 Muy insatisfecho

**Con respecto a la Estructura:**

13. ¿Qué nivel de satisfacción presenta la comodidad del área de espera?
- Muy satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco insatisfecho  
 Muy insatisfecho
14. Califique su satisfacción con respecto a la capacidad del servicio de farmacia para el adulto mayor:
- Muy satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco insatisfecho  
 Muy insatisfecho
15. Con respecto al ambiente ventilado del área de farmacia. ¿Qué tan satisfecho se encuentra?
- Muy satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco insatisfecho  
 Muy insatisfecho
16. ¿Qué tan satisfecho está que el ambiente de farmacia se encuentre con medios televisivos?
- Muy satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco insatisfecho  
 Muy insatisfecho

**Con respecto a la Dispensación:**

17. ¿Cómo considera el abastecimiento de medicamentos en la farmacia de consultorios externos?
- Excelente  
 Buena  
 Regular

- Mala  
 Pésima  
 18. ¿Qué impresión le dio la información que le brindó el químico farmacéutico con respecto al medicamento?

Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Pésima

**Con respecto a la Detección de problemas relacionados con la farmacoterapia:**

19. ¿Qué le pareció la información que le brindó el químico farmacéutico acerca de las posibles interacciones medicamentosas?

Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Pésima

20. ¿Qué le pareció la información que le brindó el químico farmacéutico acerca de las contraindicaciones de sus medicamentos?

Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Pésima

21. ¿Qué opinión le merece la lectura de las indicaciones de la receta, que el químico farmacéutico le brinda, para evitar posibles errores?

Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Pésima

**Con respecto al Consejo farmacéutico:**

22. ¿Cómo califica la orientación que le brinda el químico farmacéutico con respecto al uso o manejo de los medicamentos?

Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Pésima

23. ¿Cómo considera la intervención farmacéutica sobre la toma de su medicación prescrita?

Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Pésima

24. ¿Qué le parece obtener la seguridad con máximo beneficio de los medicamentos?

Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Pésima

25. ¿Qué opinión merece la recomendación del profesional farmacéutico al paciente?

Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Pésima

## Anexo 3: Validez del Instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “NIVEL DE SATISFACCION Y LA ATENCION FARMACEUTICA EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. LIMA, 2022.”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Capacitación del personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Está satisfecho con la atención cordial del personal de farmacia?	X		X		X		
2	¿Se encuentra satisfecho con la respuesta oportuna en la consulta farmacológica?	X		X		X		
3	¿Está satisfecho con la atención farmacológica de acuerdo al orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Se siente satisfecho con el conocimiento del personal que brinda la atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Tiempo de espera</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se encuentra satisfecho con la atención preferencial que se le otorga?	X		X		X		
6	¿Se encuentra satisfecho con el respeto en que se brinda el orden de la atención en la farmacia?	X		X		X		

7	¿En qué medida se encuentra satisfecho con el servicio oportuno y puntual de farmacia?	X		X		X		
8	¿Cumple su satisfacción el tiempo adecuado en la atención?	X		X		X		
9	¿De qué medida se encuentra satisfecho con la extensión de los horarios de atención por la cobertura de pacientes?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Está satisfecho con la información del stock de los productos farmacéuticos?	X		X		X		
11	¿Qué nivel de satisfacción presenta con respecto a la disponibilidad de equipos computarizados para la atención?	X		X		X		
12	¿Qué nivel de satisfacción presenta frente a la atención telefónica por el personal de farmacia?	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4: Estructura</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Qué nivel de satisfacción presenta la comodidad del área de espera?	X		X		X		
14	Califique su satisfacción con respecto a la capacidad del servicio de farmacia para el adulto mayor:	X		X		X		
15	Con respecto al ambiente ventilado del área de farmacia. ¿Qué tan satisfecho se encuentra?	X		X		X		
16	¿Qué tan satisfecho está que el ambiente de farmacia se encuentre con medios televisivos?	X		X		X		

<b>VARIABLE 2: Atención Farmacéutica</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Dispensación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Cómo considera el abastecimiento de medicamentos en la farmacia de consultorios externos?	X		X		X		
18	¿Qué impresión le dio la información que le brindó el químico farmacéutico con respecto al medicamento?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Detección de problemas relacionados con la farmacoterapia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Qué le pareció la información que le brindo el químico farmacéutico acerca de las posibles interacciones medicamentosas?	X		X		X		
20	¿Qué le pareció la información que le brindo el químico farmacéutico acerca de las contraindicaciones de sus medicamentos?	X		X		X		
21	¿Qué opinión le merece la lectura de las indicaciones de la receta, que el químico farmacéutico le brinda, para evitar posibles errores?	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 4: Consejo farmacéutico</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>23</b>	¿Cómo califica la orientación que le brinda el químico farmacéutico con respecto al uso o manejo de los medicamentos?	X		X		X		
<b>24</b>	¿Cómo considera la intervención farmacéutica sobre la toma de su medicación prescrita?	X		X		X		
<b>25</b>	¿Qué le parece obtener la seguridad con máximo beneficio de los medicamentos?	X		X		X		
<b>26</b>	¿Qué opinión merece la recomendación del profesional farmacéutico al paciente?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: MARQUEZ CARO ORLANDO JUAN

Especialidad del validador: ...METÓDOLOGO

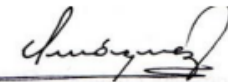
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

...30.....de...julio.....de 2022.....



-----  
-----  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “NIVEL DE SATISFACCION Y LA ATENCION FARMACEUTICA EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. LIMA, 2022.”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Capacitación del personal</b>							
1	¿Está satisfecho con la atención cordial del personal de farmacia?	X		X		X		
2	¿Se encuentra satisfecho con la respuesta oportuna en la consulta farmacológica?	X		X		X		
3	¿Está satisfecho con la atención farmacológica de acuerdo al orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Se siente satisfecho con el conocimiento del personal que brinda la atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Tiempo de espera</b>							
5	¿Se encuentra satisfecho con la atención preferencial que se le otorga?	X		X		X		
6	¿Se encuentra satisfecho con el respeto en que se brinda el orden de la atención en la farmacia?	X		X		X		

7	¿En qué medida se encuentra satisfecho con el servicio oportuno y puntual de farmacia?	X		X		X		
8	¿Cumple su satisfacción el tiempo adecuado en la atención?	X		X		X		
9	¿De qué medida se encuentra satisfecho con la extensión de los horarios de atención por la cobertura de pacientes?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Está satisfecho con la información del stock de los productos farmacéuticos?	X		X		X		
11	¿Qué nivel de satisfacción presenta con respecto a la disponibilidad de equipos computarizados para la atención?	X		X		X		
12	¿Qué nivel de satisfacción presenta frente a la atención telefónica por el personal de farmacia?	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4: Estructura</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Qué nivel de satisfacción presenta la comodidad del área de espera?	X		X		X		
14	Califique su satisfacción con respecto a la capacidad del servicio de farmacia para el adulto mayor:	X		X		X		
15	Con respecto al ambiente ventilado del área de farmacia. ¿Qué tan satisfecho se encuentra?	X		X		X		
16	¿Qué tan satisfecho está que el ambiente de farmacia se encuentre con medios televisivos?	X		X		X		

<b>VARIABLE 2: Atención Farmacéutica</b>							
<b>DIMENSIÓN 1: Dispensación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Cómo considera el abastecimiento de medicamentos en la farmacia de consultorios externos?	X		X		X	
18	¿Qué impresión le dio la información que le brindó el químico farmacéutico con respecto al medicamento?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2: Detección de problemas relacionados con la farmacoterapia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Qué le pareció la información que le brindo el químico farmacéutico acerca de las posibles interacciones medicamentosas?	X		X		X	
20	¿Qué le pareció la información que le brindo el químico farmacéutico acerca de las contraindicaciones de sus medicamentos?	X		X		X	
21	¿Qué opinión le merece la lectura de las indicaciones de la receta, que el químico farmacéutico le brinda, para evitar posibles errores?	X		X		X	

	<b>DIMENSIÓN 4: Consejo farmacéutico</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>23</b>	¿Cómo califica la orientación que le brinda el químico farmacéutico con respecto al uso o manejo de los medicamentos?	X		X		X		
<b>24</b>	¿Cómo considera la intervención farmacéutica sobre la toma de su medicación prescrita?	X		X		X		
<b>25</b>	¿Qué le parece obtener la seguridad con máximo beneficio de los medicamentos?	X		X		X		
<b>26</b>	¿Qué opinión merece la recomendación del profesional farmacéutico al paciente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Emma Caldas Herrera

DNI: 08738787

Especialidad del validador: Farmacia clínica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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



03 de agosto de 2022

-----  
Dra. Emma Caldas Herrera

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “NIVEL DE SATISFACCION Y LA ATENCION FARMACEUTICA EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. LIMA, 2022.”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Capacitación del personal</b>							
1	¿Está satisfecho con la atención cordial del personal de farmacia?	X		X		X		
2	¿Se encuentra satisfecho con la respuesta oportuna en la consulta farmacológica?	X		X		X		
3	¿Está satisfecho con la atención farmacológica de acuerdo al orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Se siente satisfecho con el conocimiento del personal que brinda la atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Tiempo de espera</b>							
5	¿Se encuentra satisfecho con la atención preferencial que se le otorga?	X		X		X		
6	¿Se encuentra satisfecho con el respeto en que se brinda el orden de la atención en la farmacia?	X		X		X		

7	¿En qué medida se encuentra satisfecho con el servicio oportuno y puntual de farmacia?	X		X		X		
8	¿Cumple su satisfacción el tiempo adecuado en la atención?	X		X		X		
9	¿De qué medida se encuentra satisfecho con la extensión de los horarios de atención por la cobertura de pacientes?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Está satisfecho con la información del stock de los productos farmacéuticos?	X		X		X		
11	¿Qué nivel de satisfacción presenta con respecto a la disponibilidad de equipos computarizados para la atención?	X		X		X		
12	¿Qué nivel de satisfacción presenta frente a la atención telefónica por el personal de farmacia?	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4: Estructura</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Qué nivel de satisfacción presenta la comodidad del área de espera?	X		X		X		
14	Califique su satisfacción con respecto a la capacidad del servicio de farmacia para el adulto mayor:	X		X		X		
15	Con respecto al ambiente ventilado del área de farmacia. ¿Qué tan satisfecho se encuentra?	X		X		X		
16	¿Qué tan satisfecho está que el ambiente de farmacia se encuentre con medios televisivos?	X		X		X		



<b>VARIABLE 2: Atención Farmacéutica</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Dispensación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>17</b>	¿Cómo considera el abastecimiento de medicamentos en la farmacia de consultorios externos?	X		X		X		
<b>18</b>	¿Qué impresión le dio la información que le brindó el químico farmacéutico con respecto al medicamento?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Detección de problemas relacionados con la farmacoterapia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	¿Qué le pareció la información que le brindo el químico farmacéutico acerca de las posibles interacciones medicamentosas?	X		X		X		
<b>20</b>	¿Qué le pareció la información que le brindo el químico farmacéutico acerca de las contraindicaciones de sus medicamentos?	X		X		X		
<b>21</b>	¿Qué opinión le merece la lectura de las indicaciones de la receta, que el químico farmacéutico le brinda, para evitar posibles errores?	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 4: Consejo farmacéutico</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>23</b>	¿Cómo califica la orientación que le brinda el químico farmacéutico con respecto al uso o manejo de los medicamentos?	X		X		X		
<b>24</b>	¿Cómo considera la intervención farmacéutica sobre la toma de su medicación prescrita?	X		X		X		
<b>25</b>	¿Qué le parece obtener la seguridad con máximo beneficio de los medicamentos?	X		X		X		
<b>26</b>	¿Qué opinión merece la recomendación del profesional farmacéutico al paciente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...LEON APAC GABRIEL ENRIQUE.

DNI: ...07492254...

Especialidad del validador: METODOLOGIA, ESTADISTICA.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

23.de AGOSTO..de 2022.



-----  
Firma del Experto Informante

## Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento

### *Resumen de procesamiento de datos*

		N	%
Casos	Válido	178	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	178	100,0

Nota. Elaboración propia

### *Estadística de fiabilidad con el método de alfa de Cronbach en el instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	25

Nota. Elaboración propia

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener



Universidad  
Norbert Wiener

### RESOLUCIÓN N° 300-2022-DFFB/UPNW

Lima, 13 de septiembre de 2022

#### **VISTO:**

El Acta N° 276 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista PARIHUAMAN CIEZA, CAROLINA y FLORES DAVALOS, NICOLASA ANA MARIA egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

#### **CONSIDERANDO:**

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

#### **RESUELVE:**

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCION Y LA ATENCION FARMACEUTICA EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. LIMA, 2022" presentado por el/la tesista PARIHUAMAN CIEZA, CAROLINA y FLORES DAVALOS, NICOLASA ANA MARIA autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza  
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

# Aprobación del Comité de Ética del Hospital Nacional Dos de Mayo



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Viceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional  
Dos de Mayo

«Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres»  
«Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional»  
Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú

## **EVALUACIÓN N°061-2022-CEIB-HNDM**

### **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA ATENCIÓN FARMACEUTICA EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. LIMA, 2022”**

**Investigador: CAROLINA PARIHUAMÁN CIEZA**

El Comité de Ética en Investigación Biomédica concluye que:

1. El Investigador se encuentra calificado para la conducción de la investigación.
2. El Protocolo sigue lineamientos metodológicos y éticos.
3. El Consentimiento Informado brinda la información necesaria en forma adecuada.

Por tanto, el comité expide el presente documento de **APROBACIÓN Y OPINIÓN FAVORABLE** del presente estudio.

El presente documento tiene vigencia a partir de la fecha y expira el **07 de setiembre del 2023**.

El Investigador remitirá al Comité de Ética en Investigación Biomédica un informe final al término del estudio.

Atentamente,

Lima, 08 de setiembre 2022



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
M.C. YENIA ESTEBAN FLORES SANTILLÁN  
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN  
INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

YFS/EVA  
Cc. archivo

<http://hdosdemayo.gob.pe/portal/>  
[direcciongeneral@hdosdemayo.gob.pe](mailto:direcciongeneral@hdosdemayo.gob.pe)  
[hdosdemayo@hotmail.com](mailto:hdosdemayo@hotmail.com)

Parque "Historia de la Medicina Peruana"  
s/n alt. cdra. 13 Av. Grau- Cercado de Lima  
Teléfono: 328-0028 Anexo 3209



**Siempre**  
con el pueblo



## Anexo 6: Formato de Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Instituciones** : Universidad Privada Norbert Wiener  
**Investigadores** : - Carolina Pariahuamán Cieza  
- Nicolasa Ana María Flores Davalos  
**Título** : "NIVEL DE SATISFACCION Y LA ATENCION FARMACEUTICA EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. LIMA. 2022".

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "NIVEL DE SATISFACCION Y LA ATENCION FARMACEUTICA EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. LIMA. 2022". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Facultad de Farmacia y Bioquímica*. El propósito de este estudio es determinar la satisfacción del adulto mayor en la atención farmacéutica de consultorios externos. Su ejecución en Hospital Nacional Dos Mayo.

#### **Procedimientos:**

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

- Se explicará el propósito central del estudio
- Firmará el consentimiento informado de forma voluntaria
- Se aplicará la encuesta con preguntas cerradas destinadas a recopilar datos sobre el consumo de medicamentos analgésicos asociados a la automedicación

La encuesta puede demorar máximo 15 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **Riesgos:**

No existe riesgo. Los datos recolectados son confidenciales y se mantendrán en el anonimato. Su participación en el estudio es libre y voluntaria

**Beneficios:** No hay beneficios directos para la salud o beneficios médicos para usted por participar en el estudio

#### **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 desarrollo de la investigación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con los investigadores; Carolina Pariahuamán Cieza y/o Nicolasa Ana María Flores Davalos; al siguiente número de celular 933949668 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

#### **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. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante:**

**Nombres:**

**DNI:**


---

**Investigador:**

**Nombres:**

**DNI:**

Anexo 7: Carta de aprobación del Hospital Nacional Dos de Mayo para la recolección de los datos.

	<b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital Nacional Dos de Mayo
---	------------------------------------	---	-------------------------------

« Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres »  
« Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional »  
Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú »

**CARTA N° 265 -2022-DG-HNDM.**

Lima, 11 de octubre 2022

Estudiante:  
**CAROLINA PARIHUAMÁN CIEZA**  
Investigadora Principal  
Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN  
REF : Registro N°31599 Expediente N°7652-2022

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo comunicarle de acuerdo al Informe **N°1243-2022-OACDI-HNDM**; existe viabilidad y se **AUTORIZA** la realización del estudio de investigación titulado:

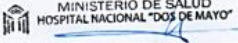
**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA ATENCIÓN FARMACEUTICA EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO. LIMA, 2022”.**

El presente documento tiene aprobación por el Comité de Ética en Investigación Biomédica de Nuestra Institución; según la (Evaluación N°061-2022-CEIB-HNDM) el cual entra en vigencia a partir del 08 de setiembre 2022 y expira el 07 de setiembre 2023.


Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.



Atentamente,

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"  
Dr. EDUARDO FARFÁN CASTRO  
Director General (e)  
C.M.P. 19905 R.N.E. 11397

CARTA N°0102-OACDI-CARTA N°090-EI-HNDM  
EFC/LEMA/VEFS/Eva

  
<http://hdosdemayo.gob.pe/portal/>  
[direcciongeneral@hdosdemayo.gob.pe](mailto:direcciongeneral@hdosdemayo.gob.pe)  
Teléfono: 328-0028 Anexo 3209

Parque "Historia de la Medicina Peruana"  
s/n alt. Cdra. 13 Av. Grau- Cercado de Lima

  Siempre con el pueblo



Anexo 8: Testimonio fotográfico



## Anexo 9: Informe de turnitin

### ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

---

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
2	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>intranet.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>aytbuap.mx</b> Internet	<1%
7	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>researchgate.net</b> Internet	<1%
9	<b>revfarmacia.sld.cu</b> Internet	<1%