



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
Escuela académico profesional de Farmacia y Bioquímica

**Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios
atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021**

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

Presentado por:

Bach: BELTRÁN ORÉ MARILIA DEL PILAR

Código Orcid: 0000-0001-9084-8686

Bach: PINTO BRICEÑO ÁNGELA

Código Orcid: 0000-0003-2638-4391

Lima – Perú

2021

**Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios
atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021**

Línea de investigación:

Salud, enfermedad y ambiente

ASESOR

Mg. CIQUERO CRUZADO MELIDA MERCEDES

Código Orcid: 0000-0002-8163-3680

DEDICATORIA

A mis padres Antonio Pinto López (quien goza del reino de Dios) y Primitiva Briceño Gibaja, porque han sido el pilar fundamental en mi formación, gracias a los valores que me inculcaron soy la persona en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ellos.

Angela

A mi madre Yolanda Ore Canchaya, por estar siempre a mi lado y dándome a cada instante una palabra de aliento para llegar a culminar mi profesión.

Marilia.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida.

A la universidad Norbert Wiener, por la formación académica.

A mis hermanos, por el apoyo incondicional durante mi etapa de formación profesional.

A mi esposo e hijo, por la paciencia durante mis prácticas profesionales.

A Dios por haber guiado mi camino.

A la Universidad Norbert Wiener por permitirme alcanzar este importante logro en mi carrera profesional.

A mi familia y pareja por todo su apoyo y amor.

A mí estrella y arco iris por darme la valentía de ser mejor.

Los autores

Índice general

	Pág.
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación de la investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7

2.1.1.	Antecedentes nacionales	7
2.1.2.	Antecedentes internacionales	10
2.2.	Bases teóricas	12
2.3.	Hipótesis	18
2.3.1.	Hipótesis general	18
2.3.2.	Hipótesis específicas	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		19
3.1.	Método de investigación	19
3.2.	Enfoque de la investigación	19
3.3.	Tipo de investigación	19
3.4.	Diseño de la investigación	19
3.5.	Población, muestra y muestreo	20
3.6.	Variables y operacionalización	21
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9.	Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		26
4.1.	Resultados	26
4.1.1.	Análisis descriptivo de los resultados	26
4.1.2.	Prueba de hipótesis	37
4.1.3.	Discusión de los resultados	41
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		45
5.1.	Conclusiones	45

5.2. Recomendaciones	46
Referencias	47
Anexos	55
Anexo 1. Matriz de consistencia	55
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	56
Anexo 3. Certificado de validez de contenido del instrumento	59
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento	65
Anexo 5. Aprobación del comité de ética	66
Anexo 6. Consentimiento informado	67
Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para recolección de datos	68
Anexo 8. Informe de asesor de Turnitin	69

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Frecuencia de datos de usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	26
Tabla 2. . Frecuencia de estimación del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	27
Tabla 3. Frecuencia de estado de ánimo y emociones según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	28
Tabla 4. Frecuencia de efectos secundarios según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	30
Tabla 5. Frecuencia de interferencia o impedimento de actividades según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	31
Tabla 6. Frecuencia de nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	33
Tabla 7. Frecuencia de nivel de satisfacción según confianza y ayuda al paciente en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	34
Tabla 8. Frecuencia de nivel de satisfacción según evaluación del estado de salud en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	36
Tabla 9. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	37
Tabla 10. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	38
Tabla 11. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre los efectos secundarios y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	39
Tabla 12. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la interferencia de actividades y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	40

Índice de figuras

	Pág
Figura 1. Porcentaje de datos de usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	26
Figura 2. Porcentaje de estimación del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	27
Figura 3. Frecuencia de estado de ánimo y emociones según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	29
Figura 4. Frecuencia de efectos secundarios según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	30
Figura 5. Porcentaje de interferencia o impedimento de actividades según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	32
Figura 6. Porcentaje de nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	33
Figura 7. Porcentaje de nivel de satisfacción según confianza y ayuda al paciente en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	35
Figura 8. Porcentaje de nivel de satisfacción según evaluación del estado de salud en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021	36

Resumen

El dolor es un mecanismo de defensa, contribuye a detectar y localizar estructuras orgánicas lesionadas, es causa frecuente de consultas y prescripciones médicas. Objetivo. Determinar la relación entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021. Métodos. La investigación fue deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal, prospectivo, muestreo fue aleatorio probabilístico simple, la muestra lo conformaron 217 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, se trabajó con 95% de confianza, se usó la prueba de Chi cuadrado para probar la hipótesis. Resultados. De 217 usuarios, 71% fueron femeninos, 85.2% tenían edad entre 41 – 80 años, 79.7% tenían estudios básicos, 36.9% tenían dolor moderado, 26.3% dolor grave, 20.3% dolor leve, según el estado de ánimo; 80.6% presentó ansiedad, 91.7% depresión, 87.6% y 94% se sintieron asustado e indefenso respectivamente; efectos secundarios causados por el dolor; 88.9% náuseas, 93.1% somnolencia, 92.2% picor en el cuerpo, 95.9% mareos; 96.8% el dolor interfirió o impidió realizar actividades cotidianas, 93.7% estuvieron satisfecho con habilidad del farmacéutico, 93.4% estuvieron satisfecho con la confianza y ayuda al paciente, 94.7% estuvo satisfecho con la evaluación del estado de salud. Conclusión. Se determinó que existió relación significativa entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021 porque el valor de la significancia en análisis de Chi cuadrado fue menor a 0.05.

Palabras clave. Intensidad del Dolor, nivel de satisfacción, Botica

Abstract

Pain is a defense mechanism, it helps to detect and locate injured organic structures, it is a frequent cause of medical consultations and prescriptions. Objective. To determine the relationship between the intensity of pain and the level of satisfaction in users attended in a pharmacy in the district of Ate Lima, 2021. Methods. The research was deductive, quantitative approach, non-experimental, correlational, cross-sectional, prospective design, sampling was simple probabilistic random, the sample was made up of 217 users, the technique was the survey and the instrument a questionnaire, it was worked with 95% confidence, Chi square test was used to test the hypothesis. Results. Of 217 users, 71% were female, 85.2% were between 41 - 80 years old, 79.7% had basic studies, 36.9% had moderate pain, 26.3% severe pain, 20.3% mild pain, according to mood; 80.6% presented anxiety, 91.7% depression, 87.6% and 94% felt scared and defenseless respectively; side effects caused by pain; 88.9% nausea, 93.1% drowsiness, 92.2% itching in the body, 95.9% dizziness; 96.8% pain interfered or prevented daily activities, 93.7% were satisfied with the skill of the pharmacist, 93.4% were satisfied with the trust and help of the patient, 94.7% were satisfied with the evaluation of the health status. Conclusion. It was determined that there was a significant relationship between the intensity of pain and the level of satisfaction in users attended in a pharmacy in the district of Ate Lima, 2021 because the significance value in the Chi-square analysis was less than 0.05.

Keywords. Pain intensity, satisfaction level, Apothecary

INTRODUCCIÓN

El dolor es una complicación temida y devastadora en pacientes con enfermedades crónicas como sida, cáncer, artritis reumatoide y otras que requieren cuidados sintomáticos, pueden recibir terapia analgésica, sin embargo, no todos los pacientes reciben terapia adecuada, incluso no tienen acceso a ello, una de las causas es la escasa educación por el profesional sanitario sobre uso correcto de analgésicos ⁽¹⁾. Eliminar la causa del dolor sería lo más adecuado, pero no siempre es posible, la evaluación clínica es un método razonable y efectivo para valorar el grado del dolor, recoger la opinión de los pacientes es importante para valorar la satisfacción de los profesionales y la terapia en su conjunto ⁽²⁾. La investigación está dividida en 5 capítulos. En el capítulo I se plantea el problema de investigación sobre nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor sustentado en estudios previos, se expone la importancia del trabajo de investigación, se planteó una hipótesis general y tres específicos, el objetivo fue determinar la relación entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción. En el capítulo II se expone el marco teórico, antecedentes nacionales e internacionales y sólidas bases teóricas. En el capítulo III se expone la metodología del estudio, se desglosan las variables en dimensiones e indicadores, método de muestreo, cálculo y tamaño de muestra, instrumento, técnica estadística y se sustenta aspectos éticos relevantes del estudio. En el capítulo IV se presentan los resultados y la discusión, los resultados son de tipo descriptivos presentados en tablas y figuras según dimensiones del estudio, asimismo, se presenta la prueba de hipótesis general y específicas. En el capítulo V se muestran las principales conclusiones y recomendaciones halladas en el presente estudio. Finalmente, se detallan las referencias nacionales e internacionales que fueron usados en el desarrollo del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

El dolor en el mundo representa el 50% de las consultas en la atención primaria de la salud, el dolor crónico es prevalente entre 20% y 40% asociados principalmente a enfermedades musculoesquelético, genera deterioro en la calidad de vida, aumentan significativamente las alteraciones del sueño, es mayor cuando la intensidad del dolor aumenta ⁽¹⁾.

En el organismo, el dolor es uno de los mecanismos de defensa, contribuye a detectar y localizar estructuras orgánicas lesionadas o patológicas, es causa frecuente de consultas y prescripciones médicas, asimismo es causa frecuente de automedicación, es de mayor prevalencia en mujeres y en adultos mayores, los dolores frecuentes se asocian a lumbalgias, osteoarticular, de cabeza, torácico y abdominal ⁽²⁾, otros se relaciona con enfermedades crónicas degenerativas, la diabetes mellitus, cáncer, SIDA, enfermedades pulmonares y cardiovasculares ⁽³⁾.

El dolor interrumpe las tareas personales y/o laborales de las personas, repercute en la productividad, por ello es necesario valorar su repercusión e impacto desde el punto de vista médico, laboral y social; la valoración de discapacidad se orienta a la repercusión y calidad de vida social, la valoración de incapacidad se orienta al impacto que la enfermedad produce sobre la capacidad del paciente en su desempeño en el centro de trabajo y, la valoración del daño orgánico está en función de la repercusión económica ⁽⁴⁾.

La valoración del dolor se puede realizar mediante autoinforme, se realiza preguntas al paciente, cuidador o familiar sobre molestias, presencia o ausencia del dolor, la valoración incluye intensidad del dolor, localización, irradiación, frecuencia,

factores desencadenantes y medicamentos usados para alivio del dolor, es frecuente emplear la escala numérica o escala visual análoga (EVA), se tiene presente el estado emocional, cognitivo y lenguaje del paciente ⁽⁵⁾.

Valorar el nivel de satisfacción del usuario sobre los servicios que ofrece una oficina farmacéutica (farmacia y/o botica) es fundamental para medir la calidad del servicio, refleja la preferencia, realidad y expectativa del cliente final, en este sentido es importante la comunicación y cortesía por el personal farmacéutico ⁽⁶⁾.

Estudios han evidenciado que stock adecuado de medicamento, asesoría farmacéutica sobre la enfermedad y medicación, trato amable y comunicación asertiva en las oficinas farmacéuticas aumenta la satisfacción y fidelización de los usuarios ⁽⁷⁾. La satisfacción es un indicador de calidad en la atención sanitaria que ofrecen las farmacias o boticas privadas o públicas y debe ser evaluado en forma periódica ⁽⁸⁾.

En las oficinas farmacéuticas se debe promover el uso racional del medicamento sobre todo en los problemas de salud de mayor prevalencia como es el tratamiento del dolor, orientar a los pacientes para atención y diagnóstico oportuno con la finalidad de evitar pérdidas económicas por uso indebido de medicamentos y prevenir reacciones adversas e interacciones farmacológicas ⁽⁹⁾.

Una de las conductas que inducen a consumo de medicamentos analgésicos sin supervisión del profesional sanitario es para tratamiento del dolor asociado a patologías crónicas, en este enfoque el dolor debe ser valorado con el propósito de instaurar tratamiento farmacológico apropiado ⁽¹⁰⁾.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo la estimación de la intensidad del dolor se relaciona con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo el estado de ánimo y emociones por intensidad del dolor se relaciona con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021?
- ¿Cómo los efectos secundarios por intensidad del dolor se relacionan con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021?
- ¿Cómo las interferencias de actividades por intensidad del dolor se relacionan con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el estado de ánimo y emociones por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021
- Determinar la relación entre los efectos secundarios por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021
- Identificar la relación de interferencias de actividades por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En el mundo aproximadamente el 80% de personas que padecen alguna enfermedad aguda o crónica experimentan dolor moderado a severo y su tratamiento es nulo o insuficiente, en Estados Unidos se estima que 116 millones de la población padece de dolor crónico y uno de cada tres adultos jóvenes padece de dolor; asimismo en Europa el 19% de la población padece de dolor crónico el cual afecta a la calidad de vida y productividad de las personas ⁽¹¹⁾. Para establecer un tratamiento adecuado a cada paciente es importante valorar el dolor mediante métodos validados en la práctica clínica ⁽⁴⁾

1.4.2. Metodológica

El principal objeto del estudio es determinar la relación entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios en una oficina farmacéutica, por tanto se propone una encuesta como instrumento para recolectar los datos de manera objetiva sustentados en estudios nacionales e internacionales, las preguntas serán tipo cerradas con alternativas múltiples según indicadores establecidos para cada dimensión de las variables en estudio orientado al cumplimiento de los objetivos, los datos serán analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferencial que servirán como sustento a las conclusiones del estudio ⁽¹²⁾.

1.4.3. Práctica

El estudio es importante porque a partir de la estimación de la intensidad del dolor sustentado con sólidas bases teóricas permitirá contribuir con la función asistencial del Químico Farmacéutico en la oficina farmacéutica, asimismo es importante porque trata de fomentar el uso responsables de los medicamentos y derivación al profesional médico cuando corresponda para diagnóstico oportuno de la enfermedad, permitirá contribuir con el asesoramiento de la enfermedad y medicación a los usuarios.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El desarrollo del trabajo de investigación se realizará en junio 2021

1.5.2. Espacial

La investigación se ejecutará en una Botica distrito Ate, provincia y departamento de Lima.

1.5.3. Recursos

La investigación será autofinanciada, los autores del estudio serán los responsables y encargados de recolectar los datos, adicional se contará con el apoyo de un profesional en estadística para el análisis correspondiente.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Vargas y Caruajulca, (2020) su investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Rocío San Juan de Lurigancho 2020”. Método, el estudio tuvo diseño descriptivo, cuantitativo, transversal, la muestra fue 196 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Resultados, hallaron relación significativa entre la satisfacción y calidad de atención, excelente calidad de atención 59.7% y 59.2% muy satisfecho, hubo calidad excelente en las dimensiones de tangibilidad (50%), seguridad (49%), capacidad de respuesta (48%), empatía (50%) y fiabilidad 50.5%, respecto a las dimensiones de satisfacción; muy satisfecho en el entorno (61.7%), humanístico (55.2%) y tecnológica científica (54.1%). Conclusión, hubo relación significativa entre la satisfacción del cliente (muy satisfecho) y una excelente calidad de atención ⁽¹³⁾.

Briceño, (2020) su investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas del Centro Histórico de Trujillo”. Método, la investigación tuvo un diseño descriptivo, correlacional, no experimental, transversal, el instrumento fue la encuesta, muestra 378 clientes. Resultados, respecto a la dispensación hallaron 60.1% buena, 39.2% regular y 0.8% mala; asimismo 68.5% estuvieron satisfecho, 31.5% poco satisfecho, el Rho (coeficiente de correlación de Sperman) fue 0.654 para validación y recepción, 0.720 para

satisfacción y análisis e interpretación, 0.658 para satisfacción y registro. Conclusión, la relación entre la dispensación y satisfacción fue altamente significativa ⁽¹⁴⁾.

Garate, (2019) en su estudio tuvieron como objetivo “evaluar la gestión farmacéutica en cuanto al grado de satisfacción del usuario que recibieron atención en el Servicio de Farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”. Métodos, la investigación tuvo diseño descriptivo, enfoque cuantitativo, transversal y prospectivo, la muestra fue 396 pacientes, instrumento un cuestionario, técnica la encuesta. Resultados, de 396 pacientes el 75% fueron mujeres, edad promedio 43 años, media de ingreso mensual s/. 561.98 nuevos soles, los usuarios estuvieron satisfechos con; horario de atención (94.9%), personal de farmacia (86.1%), precio de medicamentos (91.4%), recomendaría a otras personas (93.9%) y 98% volvería a realizar compra en la farmacia. Por otro lado, hallaron clima laboral adecuado (81.8%), 50% indicó falta de stock de medicamentos, 33.3% prescripción médica con nombres comerciales, 81.8% consideró que la infraestructura debe ser mejorada. El tiempo promedio de espera para la atención fue 5.3 min, durante la atención 4.7 min, entrega de medicamentos 5.4 minutos. Conclusión, la gestión en la farmacia fue buena y la satisfacción del usuario fue alto ⁽¹⁵⁾.

Pacahuala, (2018) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán 2018”. Métodos, la investigación fue no experimental, diseño descriptivo correlacional, cuantitativo y transversal, la muestra

fue 374 usuarios, formularon 20 preguntas y aplicado en forma de encuesta, la satisfacción se valoró según escala de Likert; muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4) y excelente (5). Resultados, los usuarios encuestados fueron mayormente mujeres (70.59%), según nivel de estudio fue, 17.65% primaria, 52.39% secundaria, 5.88 técnico superior y 23.53% superior, la satisfacción fue calificada como bueno y excelente (57.44%). Conclusión, el grado de satisfacción de los usuarios fue alto en clientes de farmacias y boticas del distrito de Huaycán ⁽¹⁶⁾.

Díaz y Vega, (2017) en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar Lima 2017”. Métodos, la investigación fue descriptiva, no experimental, transversal, prospectivo y cuantitativo, técnica fue la encuesta, muestra 363 clientes, instrumento fue la encuesta según modelo SERVQUAL de 22 preguntas, alternativas de respuesta del 1 al 7 según escala de Likert, la valoración fue; 1 – 4 (insatisfecho), 5 – 7 (satisfecho). Resultados, de 363 clientes, 53.17% fueron varones, 46.83% mujeres, 31.4% tenían estudio superior técnico, 55.37% eran clientes continuadores, 44.63% fueron clientes nuevos, según la satisfacción; 92.56% estaban satisfechos y la insatisfacción fue 7.44%. Conclusión, el nivel de satisfacción de los clientes fue alto ⁽¹⁷⁾.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Vargas, et al. (2020) en su investigación tuvieron como objetivo “Conocer la prevalencia e intensidad del dolor en pacientes postoperatorio del Hospital Ángeles Lomas”. Método, el estudio fue observacional, transversal y descriptivo, enfoque cuantitativo, la muestra fue 102 pacientes, se aplicó un cuestionario validado a las 24 horas postoperatorios, usaron estadística descriptiva. Resultados, según el género fueron 46 varones y 56 mujeres, el dolor fue prevalente en 87.25% en los pacientes, la satisfacción general fue 9.24 de una escala de 0 – 10. Conclusión, la prevalencia del dolor fue alta e intensidad leve, la satisfacción en el manejo del dolor fue alta (18).

Zakharova, et al (2020) en su investigación tuvieron como objetivo “Evaluar la satisfacción de los clientes con productos farmacéuticos y servicios de asesoramiento”. Método, la investigación fue descriptivo, diseño no experimental, cuantitativo, transversal, emplearon el modelo Kano para medir la satisfacción y servicio de consejería a los clientes, muestra fue 508 clientes, instrumento un cuestionario, probabilidad 95%, la valoración se realizó según escala; -1.32 a 3.86 (funcional), -1.42 a 3.51 (disfuncional), 1-61 a 5.67 (importancia). Resultados. El Performance incluyó; información relevante y necesaria, posibilidad de compra y características del producto, fueron vinculados con alta satisfacción de los clientes entre 2,50 y 2,81 respectivamente, la información que contribuyó a la satisfacción fue los precios de los medicamentos, la asesoría o consejería farmacéutica. Conclusión. La satisfacción de los clientes fue alta, la información respecto a los precios y la consejería contribuyeron a la satisfacción (19).

Ushida, et al. (2020) su investigación tuvo como objetivo “Evaluar la satisfacción de los pacientes con analgésicos orales en pacientes con dolor crónico en Japón”. Métodos, el estudio fue observacional, transversal, el instrumento fue un cuestionario sobre satisfacción, muestra fue 781 pacientes a quien se prescribió medicamento AINE o para tratar dolor neuropático en por lo menos 90 días consecutivos, los criterios de valoración principal fue la satisfacción del paciente con los analgésicos, los criterios secundarios fueron alivio del dolor, mejora en actividad de la vida diaria y comunicación médico paciente. Resultados, la satisfacción en los pacientes que consumieron AINE o medicamento para dolor neuropático fueron 70% y 65.2% respectivamente, se observó mejor alivio del dolor, buena comunicación médico paciente y hubo mejoría en la actividad de vida diaria. Conclusión, se observó que aproximadamente dos tercios de los pacientes estuvo satisfecho con los medicamentos analgésicos ⁽²⁰⁾.

Belay, et al. (2020) en su investigación tuvo como objetivo “Evaluar el nivel de satisfacción del paciente y factores asociados al manejo del dolor postoperatorio”. Método, el estudio fue descriptivo, transversal cuantitativo, el instrumento fue un cuestionario semiestructurado, la satisfacción se evaluó según escala de Likert, la muestra fue 418 pacientes, se realizó análisis de regresión logística bivariante y multivariante, la significancia fue $p < 0.05$. Resultados, los pacientes que estuvieron satisfecho con el servicio de tratamiento del dolor fue 72.2%, los pacientes con bloqueo nervioso periférico recibió analgésico sistémico antes de la solicitud, hallaron asociación significativa entre el manejo del dolor y la satisfacción del paciente. Conclusión, la satisfacción del paciente con respecto al tratamiento del

dolor fue considerado como bajo, por tanto el dolor se debe evaluar a intervalos durante las primeras 24 horas postoperatoria ⁽²¹⁾.

Tocher, et al. (2018) su investigación tuvo como objetivo “Examinar la relación entre la satisfacción y la incidencia del dolor intenso y duradero a través de un cuestionario de satisfacción”. Métodos, el diseño fue descriptivo, prospectivo, cuantitativo, instrumento fue un cuestionario postal enviado a pacientes que habían sido dados de alta de hospitales, las preguntas fueron sobre el dolor, dolor severo y duradero, tipo de ingreso, las variables fueron etnia, género, edad. Resultados, 26% de pacientes indicaron tener dolor en la mayor parte del tiempo, los más afectados fueron las mujeres jóvenes. Conclusión, el dolor agudo postoperatorio continúa siendo un problema constante, el nivel de satisfacción fue moderada ⁽²²⁾.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. El dolor

2.2.1.1. Definición del dolor

La definición del dolor adoptada por la Asociación Internacional para el Estudio del Dolor (IASP) es “el dolor es una experiencia sensorial y emocional desagradable asociada a una lesión real o potencial o descrita en los términos de dicha lesión”, esta definición recoge los componentes asociados al dolor e identifica los tipos del dolor, sin embargo limita la no identificación del dolor en neonatos y ancianos por limitación en expresión del mismo, en el año 2020 un grupo de expertos de estudio del dolor lo definen como “el dolor es una experiencia sensorial y emocional

desagradable asociada o similar a la asociada a una lesión tisular real o potencial” lo relevante es que incluye los componentes del dolor y aspectos psicológicos en los términos “similar a la asociada a una lesión” (23).

2.2.1.2. Clasificación del dolor

El dolor puede clasificarse de diferentes formas, según la intensidad, según tiempo de duración y según mecanismo fisiopatológico; la IASP clasifica al dolor según su duración en agudo y crónico, es agudo cuando la duración es menor a tres meses y es crónico cuando persiste mayor a tres meses (12 semanas); según la intensidad el dolor puede ser leve, moderado o severo estimados mediante escala como la escala visual análoga (EVA) se califica según escala numérica de 0 – 10 (24).

Según el mecanismo fisiopatológico el dolor puede clasificarse como dolor nociceptivo y dolor neuropático; el dolor nociceptivo se origina por estimulación de nociceptores causando inflamación e injuria a los tejidos, puede ser somático (músculo esquelético, piel, tejidos blandos y huesos) y visceral (órganos tracto gastrointestinal, riñones). El dolor neuropático aparece por alteración del sistema nerviosos periférico o central, puede ser causado por injuria metabólica de los nervios o por isquemia. Algunos pacientes pueden experimentar dolor mixto nociceptivo y neuropático en los mismos o diferentes tiempos por ejemplo en casos de quemadura o cáncer (25).

2.2.1.3. Neuromodulación del dolor

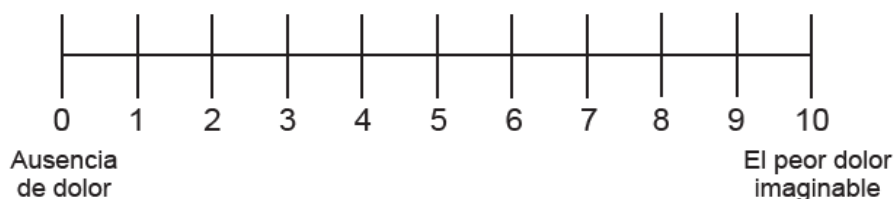
La neuromodulación del dolor está mediada por los opioides endógenos como las endorfinas, dinorfinas, encefalinas, endomorfina I y II y la Orfanina FQ (nociceptiva), su acción es mediante cierre de los canales de calcio y apertura de canales de potasio conduciendo a hiperpolarización y bloqueo de liberación de la sustancia P y glutamato lo que resulta en algesia y disminución de actividad de los nociceptores ⁽²⁶⁾.

La acetilcolina participa en la modulación del dolor, es liberado por las interneuronas a nivel cerebral y medular, ejercer su acción al estimular los receptores muscarínicos y nicotínicos. El inhibidor predominante del sistema nervioso central es el GABA (ácido gamma aminobutírico), la inhibición nociceptiva del GABA es clave para desarrollo de dolor neuropático e inflamatorio ⁽²⁶⁾.

Cada persona percibe el dolor de forma distinta y no depende solo de procesos biológicos, se suman también aspectos psicológicos y aspectos del entorno los mismos que influyen en el manejo adecuado del dolor, los factores que pueden influenciar al dolor son de tipo cognitivo (actitudes espirituales, culturales y creencias), afectivo (emociones) y conductuales (cambios en el comportamiento) ⁽²⁴⁾.

2.2.1.4. Estimación de intensidad del dolor

La estimación del dolor en pacientes mayores a 7 años se suele emplear la herramienta EVA (Escala Visual Análoga) califica al dolor en una escala de 0 a 10 ⁽²⁴⁾.



2 = Poco dolor

4 = Dolor moderado

6 = Dolor fuerte

8 = Dolor muy fuerte

Según la escala de medición se debe tener en cuenta las puntuaciones y puede clasificarse al dolor como ⁽²⁴⁾:

0 = No hay dolor

1 – 3 = Dolor leve

4 – 7 = Dolor moderado

Más de 7 = Dolor grave

La escala categórica (EC) se emplea en pacientes que no son capaces de cuantificar los síntomas según otras escalas, expresa la intensidad en categorías, se relaciona la categoría con un equivalente numérico y se interpreta como; nada (0), poco (4), bastante (6) y mucho (10) ⁽⁴⁾.

2.2.2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1. Definición de satisfacción

La satisfacción del cliente puede definirse como “estado emocional que produce un juicio resultado del grado en que se han cumplido las expectativas del cliente en un proceso de compra y consumo”, para lograr clientes satisfechos se debe tener presente las variables relacionadas con el producto, procesos de ventas, postventas y cultura de la empresa, las organizaciones deben enfocarse para agradar al cliente, definir necesidades y expectativas, brindar productos buenos y utilizables, tener en cuenta el nivel de satisfacción de la competencia, aumentar la oferta de las necesidades de los clientes ⁽²⁷⁾.

2.2.2.2. Aspecto para satisfacción del cliente

- a. **Calidad funcional.** Referido a la brecha obtenida entre expectativas antes de recibir el producto o servicio y la percepción después de haberla recibida, es decir la forma de prestar el servicio y la forma de percibir el trato, distingue la forma de trato del personal hacia los clientes para tomar medidas en base a premios, capacitaciones con la finalidad de aumentar la satisfacción en los clientes ⁽²⁸⁾.
- b. **Calidad técnica.** Referidos a las características propias del producto o servicio y el valor percibido, es decir el valor del producto basado en el precio ⁽²⁸⁾.
- c. **Confianza.** Referido al resultado de la imagen proporcionada por la institución o empresa en base a la ayuda social, reputación, calidad,

expectativa con un comportamiento sistemático, honrado en normas compartidas por los miembros integrantes ⁽²⁸⁾.

- d. **Expectativa.** Referidas a cumplimiento de las expectativas de los clientes con el propósito de lograr fidelización, los clientes suelen comparar las características del producto o servicio con el desempeño real y surge la clasificación “peor que” o “mejor que” antes de efectuar la compra ⁽²⁸⁾.

2.2.2.3. Formas de estimación de la satisfacción

El primer índice para estimación del cliente fue propuesto en Suecia en el año 1989, la denominaron SCSB (Barómetro sueco de la satisfacción del cliente), la encuesta se realizó a clientes mediante vía telefónica y las respuestas fueron según escala de Likert en base a 10 puntos, los criterios fueron; rendimiento percibido, expectativas del cliente, reclamos del cliente y lealtad del cliente ⁽²⁹⁾.

Otro de los índices desarrollados para medir la satisfacción del cliente fue en Estados Unidos en el 1994 y denominaron método ACSI (Índice Americano de satisfacción del cliente), usaron escala de Likert de 10 puntos, la estructura incluyó; calidad percibida, expectativa del cliente, valor percibido, lealtad y reclamo del cliente ⁽²⁹⁾.

El modelo ECSI (Índice europeo de satisfacción del cliente) fue desarrollado en el año 1999 fue un modelo similar al ECSI y participaron 12 países de Europa, la estructura incluyó; imagen, expectativas, calidad

percibida de las herramientas, calidad percibida de los humanos, valor percibido y lealtad del cliente ⁽²⁹⁾.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el estado de ánimo y emociones por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021
- Existe relación significativa entre los efectos secundarios por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021
- Existe relación significativa entre las interferencia de actividades por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se usará el método deductivo porque parte de lo general a lo particular, se analizará los principios generales de estimación del dolor en relación al nivel de satisfacción que es común en diversas poblaciones del mundo para luego ser aplicado en una población particular como son los usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima 2021 ⁽³⁰⁾.

3.2. Enfoque de la investigación

Se empleará el enfoque cuantitativo, porque los datos recolectados serán sometidos a análisis estadísticos descriptivos e inferencial, se realizará prueba de hipótesis para la hipótesis general y específicas ⁽³¹⁾.

3.3. Tipo de investigación

La investigación será de tipo básico porque el estudio no trata de resolver problemas, el propósito será comprender la realidad respecto a la satisfacción en relación a estimación del dolor en una población específica ⁽³¹⁾.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será correlacional porque se trata de identificar la relación significativa o no entre dos variables, también será transversal porque la recolección de datos se realizará en una sólo oportunidad mediante la aplicación de un cuestionario, será prospectivo porque la recolección de datos se realizará del presente al futuro ⁽³¹⁾.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Serán todos los usuarios atendidos en Botica del distrito Ate Lima, 2021

3.5.2. Muestra

Los usuarios que participarán del estudio deberán cumplir los siguientes criterios:

a. Criterios de inclusión

- Usuarios hombres y mujeres mayores de edad atendidos en Botica del distrito de Ate, Lima
- Usuarios que tengan algún tipo de dolor agudo o crónico
- Usuarios que decidan voluntariamente participar del estudio
- Usuario que logren completar la encuesta al 100%

b. Criterios de exclusión

- Usuarios que no cumplan con los criterios de inclusión

c. Cálculo del tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de muestra se realizará mediante la siguiente expresión:

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

La fórmula se interpreta según lo siguiente:

N=población, p q varianza de la población, Z=nivel de confianza,

E=error muestra.

Se trabajará con 95% de probabilidad y 5% de margen de error y considerando que la población será 500 usuarios, según la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 500}{(0.05)^2 (500-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 217$$

Por tanto, el tamaño de muestra será 217 usuarios

3.5.3. Muestreo

El muestreo será de tipo probabilístico aleatorio simple, es decir todos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos para participar del estudio

3.6. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Estimación de intensidad del dolor

Variable dependiente: Nivel de satisfacción

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	VALORES	CRITERIOS DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
Independiente Estimación de intensidad del dolor	Cada persona percibe el dolor de forma distinta y no depende solo de procesos biológicos, se suman también aspectos psicológicos y aspectos del entorno los mismos que influyen en el manejo adecuado del dolor, los factores que pueden influenciar al dolor son de tipo cognitivo (actitudes espirituales, culturales y creencias), afectivo (emociones) y conductuales (cambios en el comportamiento) (24).	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de ánimo y emociones - Efectos secundarios - Interferencia de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansioso, Deprimido • Asustado, Indefenso • Náuseas • Somnolencia • Picor • Mareos • Girar, sentarse o cambiar de posición en la cama • Caminar, sentarse en un silla o estar de pie • Quedarse dormido • Seguir durmiendo 	Numéricos	<p style="text-align: center;">DOLOR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leve - Moderado - Grave 	<p style="text-align: center;">Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">Discreta</p>	Encuesta
Dependiente Nivel de satisfacción	Par lograr clientes satisfechos se debe tener presente las variables relacionadas con el producto, procesos de ventas, postventas y cultura de la empresa, las organizaciones deben enfocarse para agradar al cliente, definir necesidades y expectativas, brindar productos buenos y utilizables, tener en cuenta el nivel de satisfacción de	- Habilidad del farmacéutico	<ul style="list-style-type: none"> • El farmacéutico es agradable con el usuario • El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención • El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre la medicación • El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre el estado de salud 	Numéricos	<p style="text-align: center;">SATISFACCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy satisfecho - Satisfecho - Insatisfecho 	<p style="text-align: center;">Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">Discreta</p>	Encuesta

	<p>la competencia, aumentar la oferta de las necesidades de los clientes (27).</p>	<p>- Confianza y ayuda al paciente</p> <p>- Evaluación del estado de salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confío en el farmacéutico y su profesionalismo • Cuando hablo con el farmacéutico me siento mejor • El resulta me pregunta sobre los resultados de la medicación • El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con mi tratamiento • El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos • El farmacéutico explica la acción del medicamento • El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento • El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento 				
--	--	--	---	--	--	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se empleará será la encuesta y el instrumento un cuestionario

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento contendrá un conjunto de preguntas de tipo cerradas, las preguntas estarán en función de los indicadores propuestos para cada variable del estudio. Cada pregunta tendrá opciones de respuesta, para estimar el dolor será; dolor leve, moderado y grave. Para evaluar el nivel de satisfacción será; muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho.

3.7.3. Validación

La validación del instrumento se realizará mediante juicio de experto, se contará con tres profesionales Químicos Farmacéuticos con grado de maestría y/o doctor especialista en el tema quienes evaluarán el constructo y contenido del instrumento (anexo 3).

3.7.4. Confiabilidad

Para medir la confiabilidad del instrumento se recolectará 15 datos obtenidas en las mismas condiciones en que se realizará el estudio, se realizará análisis estadístico en el programa SPSS versión 24, si los resultados presentan resultados similares se concluye que el instrumento es confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicar el cuestionario los datos recolectados serán tabulados en hoja de cálculo Excel, seguido serán migrados al paquete estadístico SPSS para el análisis.

- Se realizará análisis descriptivo de frecuencia y se presentará en tablas y gráficos para cada dimensión de las variables en estudio
- Se realizará prueba de hipótesis mediante análisis de Chi-cuadrado, se trabajará con 95% de confianza ($p < 0.05$)
- Los resultados obtenidos en el SPSS serán editados en hoja de cálculo Excel para mejor comprensión e interpretación

3.9. Aspectos éticos

- Se tendrá presente los lineamientos éticos establecidos en el código de ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener ⁽³²⁾.
- Se tendrá presente los principios éticos como; consentimiento informado, protección de autonomía y privacidad de los usuarios participantes del estudio ⁽³³⁾.
- Los datos recolectados no serán adulterados y manipulados intencionalmente que alteren el curso de la investigación, los resultados y conclusiones que se deriven de la investigación serán publicados y puesto a disposición del público en general y la comunidad académica ⁽³⁴⁾.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

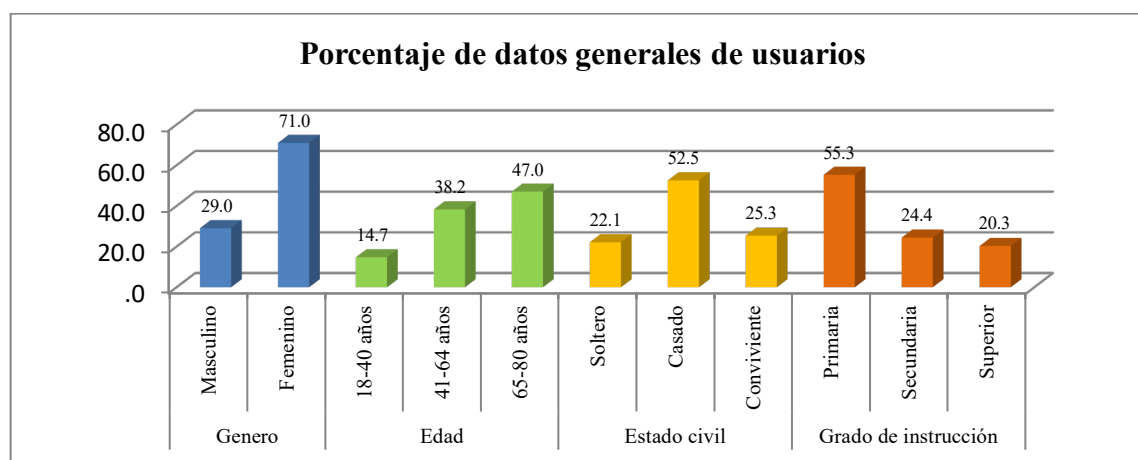
4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 1. Frecuencia de datos de usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Datos de los usuarios		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Genero	Masculino	63	29.0	29.0
	Femenino	154	71.0	100.0
Edad	18-40 años	32	14.7	14.7
	41-64 años	83	38.2	53.0
	65-80 años	102	47.0	100.0
Estado civil	Soltero	48	22.1	22.1
	Casado	114	52.5	74.7
	Conviviente	55	25.3	100.0
Grado de instrucción	Primaria	120	55.3	55.3
	Secundaria	53	24.4	79.7
	Superior	44	20.3	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 1. Porcentaje de datos de usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

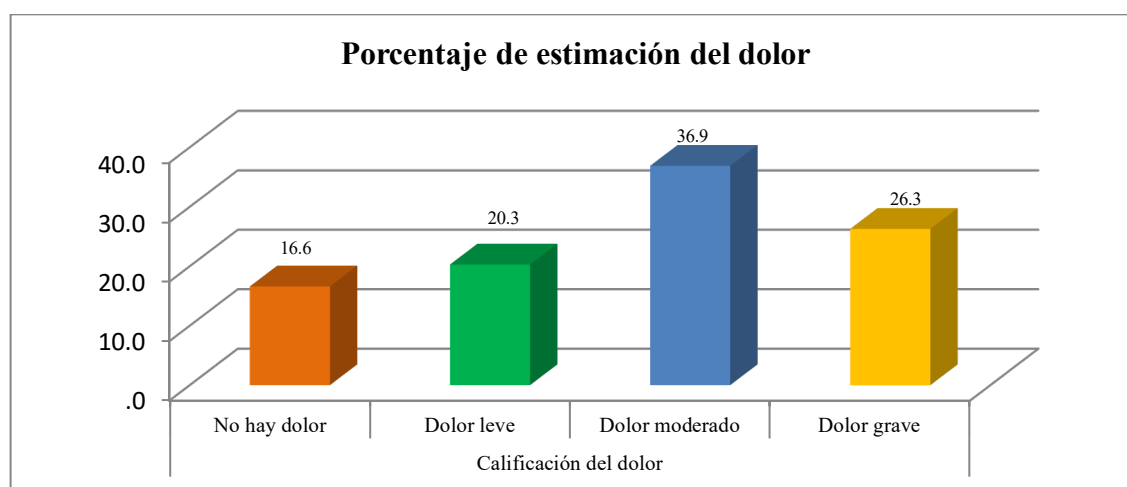
En la tabla 1 y figura 1 se observan los porcentajes de datos generales de usuarios; 71% fueron femeninos, 47% tenían edad entre 65-80 años, 38.2% entre 41-64 años, 52.5% eran casados, 25.3% convivientes, 22.1% solteros, 55.3% tenían estudios nivel primaria, 24.4% nivel secundaria y 20.3% nivel superior.

Tabla 2. Frecuencia de estimación del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Estimación del dolor		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Cómo califica su dolor en las últimas 24 horas?	No hay dolor	36	16.6	16.6
	Dolor leve	44	20.3	36.9
	Dolor moderado	80	36.9	73.7
	Dolor grave	57	26.3	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 2. Porcentaje de estimación del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

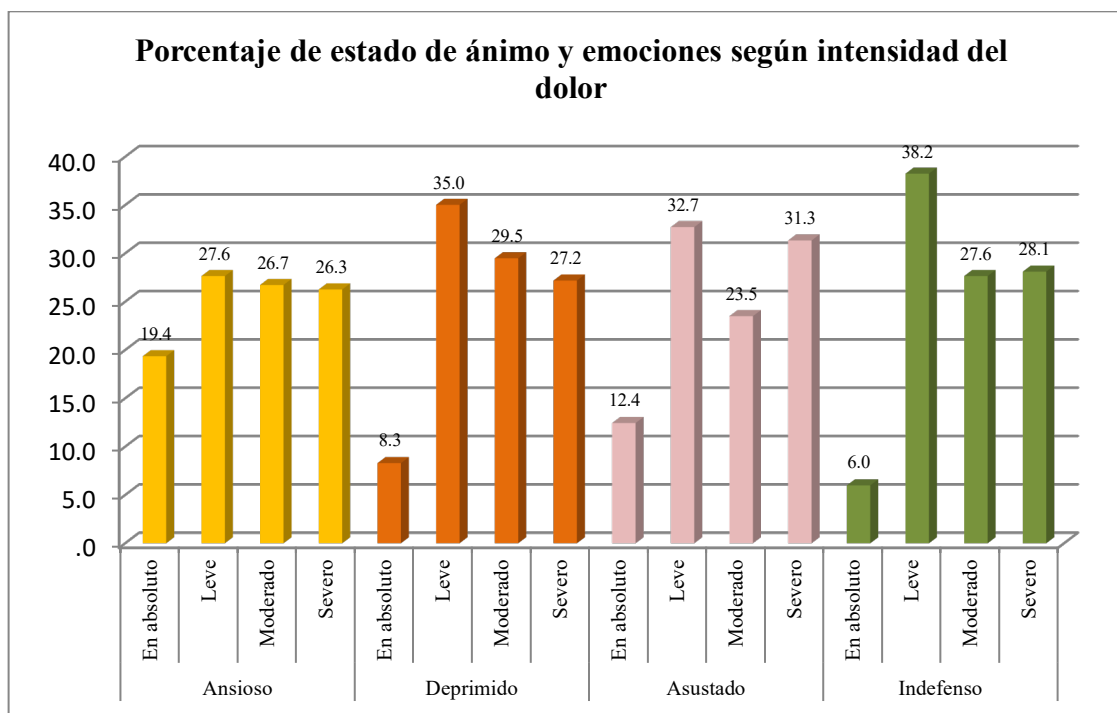
En la tabla 2 y figura 2 se observan los porcentajes de estimación del dolor, 36.9% tenían dolor moderado, 26.3% dolor grave, 20.3% dolor leve y 16.6% no presentó dolor.

Tabla 3. Frecuencia de estado de ánimo y emociones según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Estado de ánimo y emociones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El dolor le hace sentir ansioso	En absoluto	42	19.4	19.4
	Leve	60	27.6	47.0
	Moderado	58	26.7	73.7
	Severo	57	26.3	100.0
El dolor le hace sentir deprimido	En absoluto	18	8.3	8.3
	Leve	76	35.0	43.3
	Moderado	64	29.5	72.8
	Severo	59	27.2	100.0
El dolor le hace sentir asustado	En absoluto	27	12.4	12.4
	Leve	71	32.7	45.2
	Moderado	51	23.5	68.7
	Severo	68	31.3	100.0
El dolor le hace sentir indefenso	En absoluto	13	6.0	6.0
	Leve	83	38.2	44.2
	Moderado	60	27.6	71.9
	Severo	61	28.1	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 3. Frecuencia de estado de ánimo y emociones según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

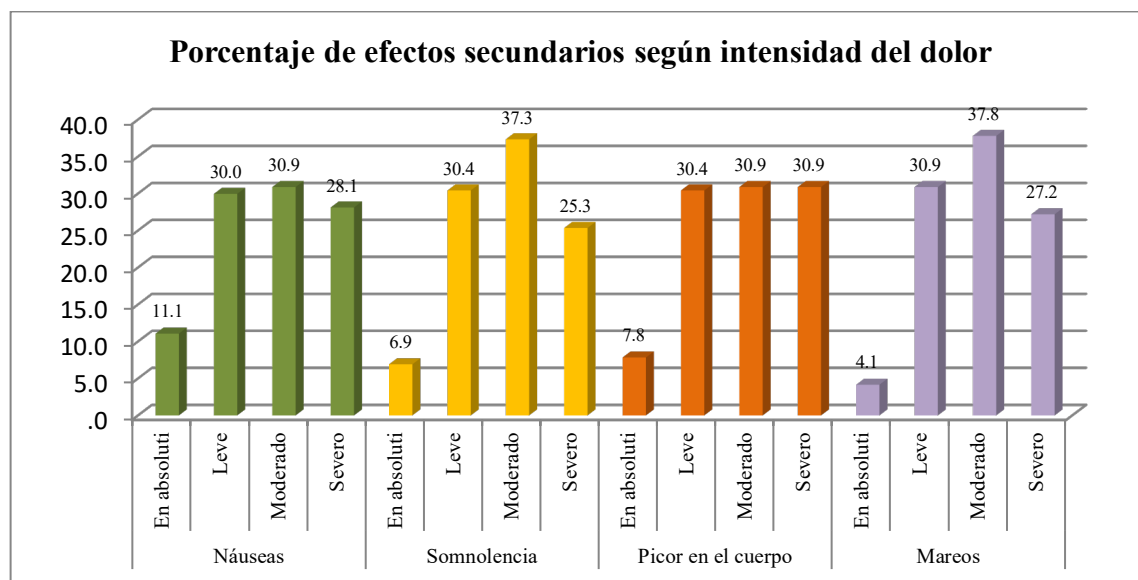
En la tabla 3 y figura 3 se observan los porcentajes de estado de ánimo y emociones según intensidad del dolor; estuvieron ansioso 27.6% leve, 26.7% moderado, 26.3% severo y 19.4% en absoluto; estuvieron deprimido 35% leve, 29.5% moderado, 27.2% severo y 8.3% en absoluto; estuvieron asustado 32.7% leve, 31.3% severo, 23.5% moderado y 12.4% en absoluto; se sintieron indefenso 38.2% leve, 28.1% severo, 27.6% moderado y 6% en absoluto.

Tabla 4. Frecuencia de efectos secundarios según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Efectos secundarios		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El dolor le hace sentir náuseas	En absoluto	24	11.1	11.1
	Leve	65	30.0	41.0
	Moderado	67	30.9	71.9
	Severo	61	28.1	100.0
El dolor le hace sentir somnolencia	En absoluto	15	6.9	6.9
	Leve	66	30.4	37.3
	Moderado	81	37.3	74.7
	Severo	55	25.3	100.0
El dolor le hace sentir picor en el cuerpo	En absoluto	17	7.8	7.8
	Leve	66	30.4	38.2
	Moderado	67	30.9	69.1
	Severo	67	30.9	100.0
El dolor le hace sentir mareos	En absoluto	9	4.1	4.1
	Leve	67	30.9	35.0
	Moderado	82	37.8	72.8
	Severo	59	27.2	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 4. Frecuencia de efectos secundarios según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

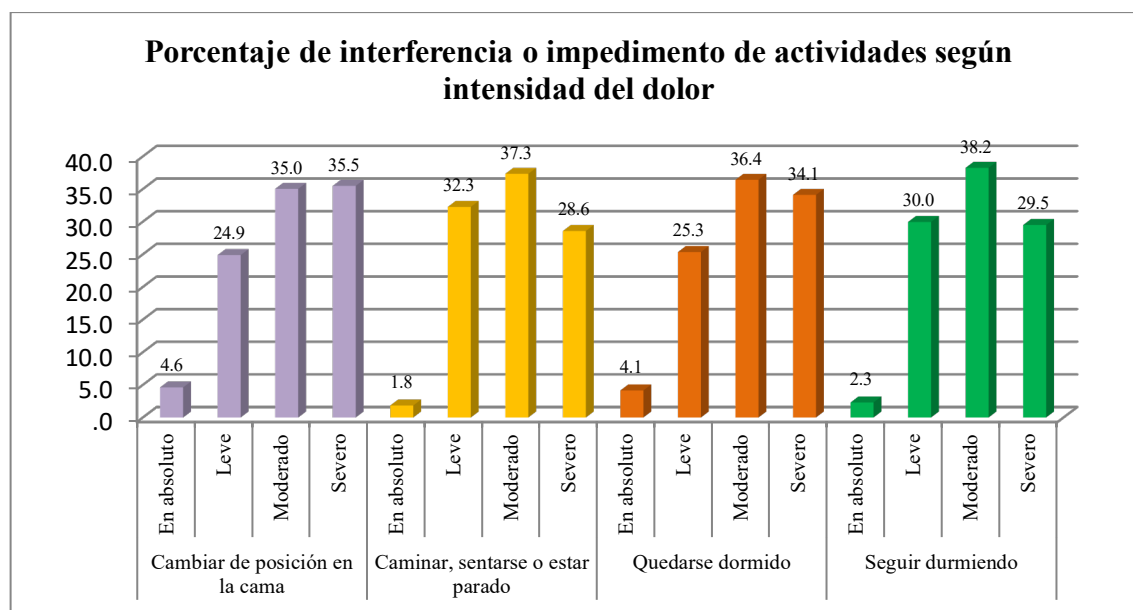
En la tabla 4 y figura 4 se observan los porcentajes de efectos secundarios según la intensidad del dolor; presentaron náuseas 30.9% moderado, 30% leve, 28.1% moderado, 11.1% en absoluto; presentaron somnolencia 37.3% moderado, 30.4% leve, 25.3% severo, 6.9% en absoluto; presentaron picor en el cuerpo 30.9% moderado, 30.9% severo, 30.4% leve, 7.8% en absoluto; presentaron mareos 37.8% moderado, 30.9% leve, 27.2% severo y 4.1% en absoluto.

Tabla 5. Frecuencia de interferencia o impedimento de actividades según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Interferencia o impedimento de actividades		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama	En absoluto	10	4.6	4.6
	Leve	54	24.9	29.5
	Moderado	76	35.0	64.5
	Severo	77	35.5	100.0
El dolor interfirió o impidió caminar, sentarse en una silla o estar parado	En absoluto	4	1.8	1.8
	Leve	70	32.3	34.1
	Moderado	81	37.3	71.4
	Severo	62	28.6	100.0
El dolor interfirió o impidió quedarse dormido	En absoluto	9	4.1	4.1
	Leve	55	25.3	29.5
	Moderado	79	36.4	65.9
	Severo	74	34.1	100.0
El dolor interfirió o impidió en seguir durmiendo	En absoluto	5	2.3	2.3
	Leve	65	30.0	32.3
	Moderado	83	38.2	70.5
	Severo	64	29.5	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 5. Porcentaje de interferencia o impedimento de actividades según intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

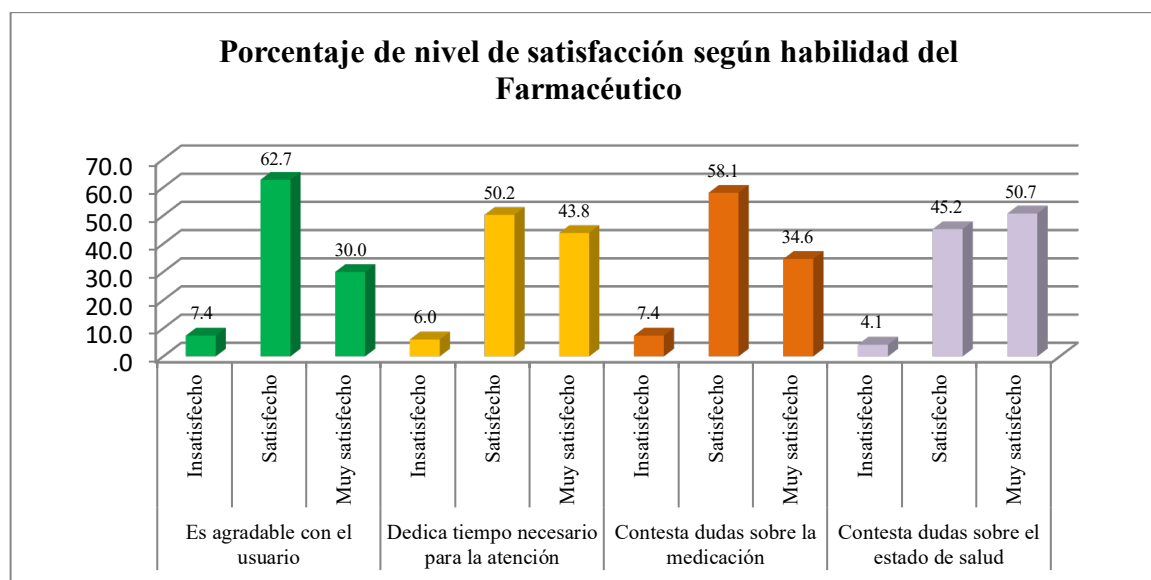
En la tabla 5 y figura 5 se observan los porcentajes de interferencia o impedimento de actividades según intensidad del dolor; el dolor interfirió o impidió cambio de posición en la cama 35.5% severo, 35% moderado, 24.9% leve, 4.6% en absoluto; el dolor interfirió o impidió caminar, sentarse o estar parado 37.3% moderado, 32.3% leve, 28.6% severo, 1.8% en absoluto; el interfirió o impidió quedarse dormido 36.4% moderado, 34.1% severo, 25.3% leve y 4.1% en absoluto; el dolor interfirió o impidió seguir durmiendo 38.2% moderado, 30% leve, 29.5% severo y 2.3% en absoluto.

Tabla 6. Frecuencia de nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Habilidad del farmacéutico		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El farmacéutico es agradable con el usuario	Insatisfecho	16	7.4	7.4
	Satisfecho	136	62.7	70.0
	Muy satisfecho	65	30.0	100.0
El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención	Insatisfecho	13	6.0	6.0
	Satisfecho	109	50.2	56.2
	Muy satisfecho	95	43.8	100.0
El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre la medicación	Insatisfecho	16	7.4	7.4
	Satisfecho	126	58.1	65.4
	Muy satisfecho	75	34.6	100.0
El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre el estado de salud	Insatisfecho	9	4.1	4.1
	Satisfecho	98	45.2	49.3
	Muy satisfecho	110	50.7	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 6. Porcentaje de nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

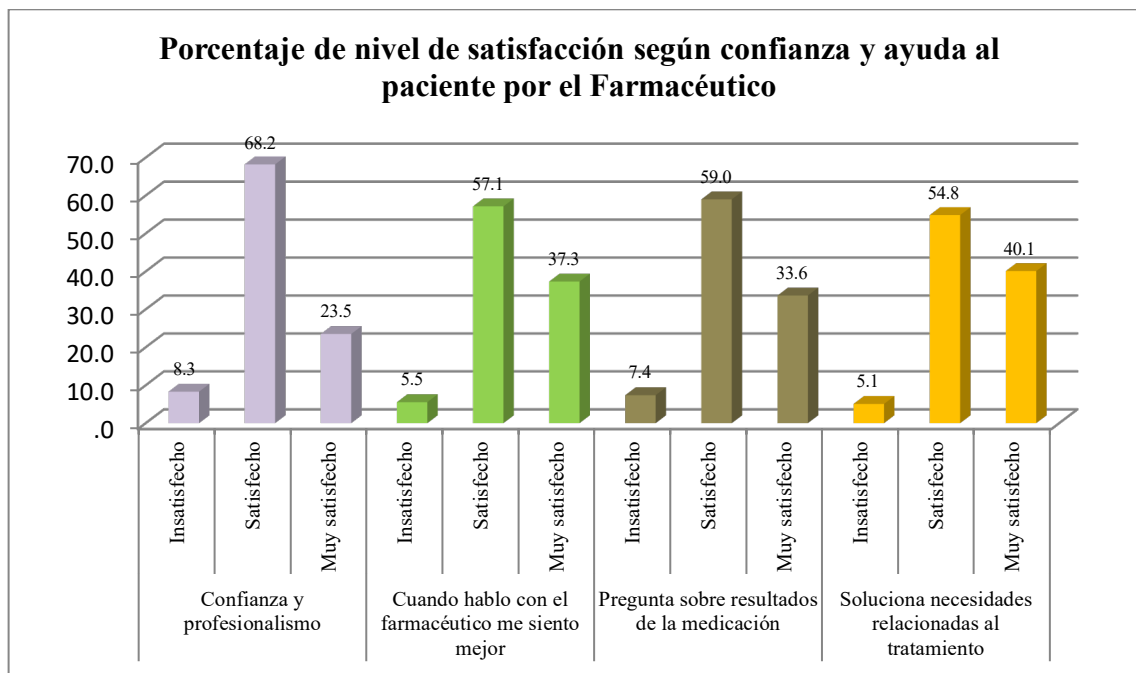
En la tabla 6 y figura 6 se observan los porcentajes de nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico; el farmacéutico es agradable con el usuario 62.7% satisfecho, 30% muy satisfecho, 7.4% insatisfecho; según tiempo dedicado para la atención 50.2% satisfecho, 43.8% muy satisfecho, 6% insatisfecho, según atención de dudas sobre la medicación 58.1% satisfecho, 34.6% muy satisfecho, 7.4% insatisfecho; según atención de dudas sobre el estado de salud 50.7% muy satisfecho, 45.2% satisfecho y 4.1 insatisfecho.

Tabla 7. Frecuencia de nivel de satisfacción según confianza y ayuda al paciente en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Confianza y ayuda al paciente		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Confío en el farmacéutico y su profesionalismo	Insatisfecho	18	8.3	8.3
	Satisfecho	148	68.2	76.5
	Muy satisfecho	51	23.5	100.0
Cuando hablo con el farmacéutico me siento mejor	Insatisfecho	12	5.5	5.5
	Satisfecho	124	57.1	62.7
	Muy satisfecho	81	37.3	100.0
El farmacéutico me pregunta sobre los resultados de la medicación	Insatisfecho	16	7.4	7.4
	Satisfecho	128	59.0	66.4
	Muy satisfecho	73	33.6	100.0
El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con mi tratamiento	Insatisfecho	11	5.1	5.1
	Satisfecho	119	54.8	59.9
	Muy satisfecho	87	40.1	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 7. Porcentaje de nivel de satisfacción según confianza y ayuda al paciente en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

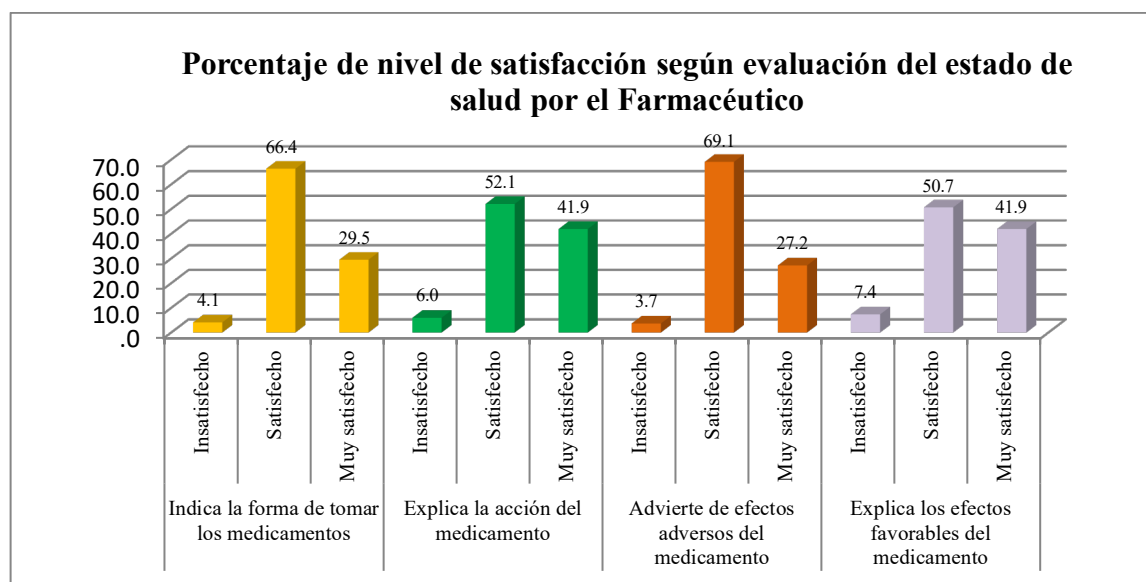
En la tabla 7 y figura 7 se observan los porcentajes de nivel de satisfacción según confianza y ayuda al paciente; el usuario confió en el farmacéutico por su profesionalismo 68.2% satisfecho, 23.5% muy satisfecho, 8.3% insatisfecho; el usuario se siente mejor cuando habla con el farmacéutico 57.1% satisfecho, 37.3% muy satisfecho, 5.5% insatisfecho; cuando el farmacéutico pregunta sobre resultados de la medicación 59% satisfecho, 33.6% muy satisfecho, 7.4% insatisfecho, solución de necesidades relacionados al tratamiento 54.8% satisfecho, 40.1% muy satisfecho y 5.1% insatisfecho.

Tabla 8. Frecuencia de nivel de satisfacción según evaluación del estado de salud en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Evaluación del estado de salud		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos	Insatisfecho	9	4.1	4.1
	Satisfecho	144	66.4	70.5
	Muy satisfecho	64	29.5	100.0
El farmacéutico explica la acción del medicamento	Insatisfecho	13	6.0	6.0
	Satisfecho	113	52.1	58.1
	Muy satisfecho	91	41.9	100.0
El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento	Insatisfecho	8	3.7	3.7
	Satisfecho	150	69.1	72.8
	Muy satisfecho	59	27.2	100.0
El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento	Insatisfecho	16	7.4	7.4
	Satisfecho	110	50.7	58.1
	Muy satisfecho	91	41.9	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 8. Porcentaje de nivel de satisfacción según evaluación del estado de salud en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8 se observan los porcentajes de nivel de satisfacción en evaluación del estado de salud; según indicación en la forma de tomar los medicamentos 66.4% satisfecho, 29.5% muy satisfecho, 4.1% insatisfecho; según explicación de acción de los medicamentos 52.1% satisfecho, 41.9% muy satisfecho, 6% insatisfecho; según advertencia de efectos adversos de los medicamentos 69.1% satisfecho, 27.2% muy satisfecho, 3.7% insatisfecho; según explicación de efectos favorables 50.7% satisfecho, 41.9% muy satisfecho y 7.4% insatisfecho.

4.1.2. Prueba de hipótesis

a. Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021

H0: No existe relación significativa entre la intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021

Tabla 9. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Nivel de satisfacción	Intensidad del dolor								Total	
	No hay dolor		Dolor leve		Dolor moderado		Dolor grave			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	0	0.0	8	3.7	1	0.5	0	0.0	9	4.1
Satisfecho	3	1.4	45	20.7	50	23.0	29	13.4	127	58.5
Muy satisfecho	4	1.8	18	8.3	21	9.7	38	17.5	81	37.3
Total	7	3.2	71	32.7	72	33.2	67	30.9	217	100.0

Chi cuadrado: 29.271

gl: 6

Significancia: 0.000

Interpretación:

En la tabla 9 se observa que 58.5% estuvo satisfecho en tanto 37.3% estuvo muy satisfecho, asimismo, la intensidad del dolor fue; 33.2% moderado, 32.7% y 30.9 leve y grave respectivamente. En análisis de Chi cuadrado la significancia fue menor a 0.05 (0.000), por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir, existe relación significativa entre la intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en Botica del distrito Ate Lima, 2021

b. Prueba de hipótesis específicas 1

H1: Existe relación significativa entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021

H0: No existe relación significativa entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021

Tabla 10. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Nivel de satisfacción	Estado de ánimo y emociones								Total	
	No hay dolor		Dolor leve		Dolor moderado		Dolor grave			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	0	0.0	8	3.7	1	0.5	0	0.0	9	4.1
Satisfecho	6	2.8	53	24.4	39	18.0	29	13.4	127	58.5
Muy satisfecho	6	2.8	19	8.8	16	7.4	40	18.4	81	37.3
Total	12	5.5	80	36.9	56	25.8	69	31.8	217	100.0

Chi cuadrado: 29.570

gl: 6

Significancia: 0.000

Interpretación:

En la tabla 10 se observa que 58.5% estuvo satisfecho en tanto 37.3% estuvo muy satisfecho, asimismo, el dolor en estado de ánimo y emociones fue; 36.9% leve, 31.8% y 25.8 grave y moderado respectivamente. En análisis de Chi cuadrado la significancia fue menor a 0.05 (0.000), por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir, existe relación significativa entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021

c. Prueba de hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre los efectos secundarios con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021

H0: No existe relación significativa entre los efectos secundarios con el nivel de satisfacción en una Botica del distrito Ate Lima, 2021

Tabla 11. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre los efectos secundarios y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Nivel de satisfacción	Efectos secundarios								Total	
	No hay dolor		Dolor leve		Dolor moderado		Dolor grave			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	0	0.0	7	3.2	2	0.9	0	0.0	9	4.1
Satisfecho	2	0.9	41	18.9	53	24.4	31	14.3	127	58.5
Muy satisfecho	4	1.8	14	6.5	25	11.5	38	17.5	81	37.3
Total	6	2.8	62	28.6	80	36.9	69	31.8	217	100.0

Chi cuadrado: 27.128

gl: 6

Significancia: 0.000

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que 58.5% estuvo satisfecho en tanto 37.3% estuvo muy satisfecho, asimismo, el dolor en efectos secundarios fue; 36.9% moderado, 31.8% y 28.6 grave y leve respectivamente. En análisis de Chi cuadrado la significancia fue menor a 0.05 (0.000), por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir, existe relación significativa entre los efectos secundarios con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021.

d. Prueba de hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre las interferencia de actividades por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021

H0: No existe relación significativa entre las interferencia de actividades por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021

Tabla 12. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la interferencia de actividades y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Nivel de satisfacción	Interferencia de actividades								Total	
	No hay dolor		Dolor leve		Dolor moderado		Dolor grave			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	0	0.0	9	4.1	0	0.0	0	0.0	9	4.1
Satisfecho	3	1.4	27	12.4	58	26.7	39	18.0	127	58.5
Muy satisfecho	2	0.9	12	5.5	25	11.5	42	19.4	81	37.3
Total	5	2.3	48	22.1	83	38.2	81	37.3	217	100.0

Chi cuadrado: 42.747

gl: 6

Significancia: 0.000

Interpretación:

En la tabla 12 se observa que 58.5% estuvo satisfecho en tanto 37.3% estuvo muy satisfecho, asimismo, el dolor en interferencia de actividades fue; 38.2% moderado, 37.3% y 22.1 grave y leve respectivamente. En análisis de Chi cuadrado la significancia fue menor a 0.05 (0.000), por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir, existe relación significativa entre las interferencia de actividades por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito Ate Lima, 2021.

4.1.3. Discusión de resultados

En la tabla 1 se observan los datos generales de usuarios; 71% fueron femeninos, 85.2% tenían edad entre 41-80 años, 52.5% eran casados, 79.9% tenían estudios básicos y 20.3% nivel superior. Resultados se asemejan con el estudio de Garate (2019) ⁽¹⁵⁾ sobre gestión farmacéutica y satisfacción del usuario, hallaron 75% de los participantes fueron mujeres, edad promedio fue 43 años y principalmente contaban con estudios básicos (primaria y secundaria). Asimismo, Pacahuala (2018) ⁽¹⁶⁾ en su estudio sobre satisfacción del usuario en oficina de farmacia, halló que 70.6% fueron mujeres, 52.4% tenían educación secundaria.

En la tabla 2 se observan datos de estimación del dolor en general fue 83.4%; el 36.9% tenían dolor moderado, 26.3% dolor grave, 20.3% dolor leve y 16.6% no presentó dolor. Resultados son semejantes con el estudio de Vargas et al (2020) ⁽¹⁸⁾ sobre prevalencia e intensidad del dolor en pacientes pos operados, hallaron que la prevalencia del dolor fue 87.3% de intensidad leve a severo, asimismo la satisfacción fue alta en el manejo del dolor.

En la tabla 3 se observan datos de estado de ánimo y emociones según intensidad del dolor; 80.6% presentaban ansiedad; 91.7% presentaban depresión; 87.6% estuvieron

asustado y 94% se sentían indefenso. Resultados son semejantes al estudio de Tocher, et al (2018) ⁽²²⁾ sobre satisfacción e incidencia del dolor intenso y duradero, hallaron que los pacientes presentaron dolor en la mayor parte del tiempo lo que ocasionaba ansiedad, susto o sentirse indefenso, las más afectadas fueron mujeres y la satisfacción con el tratamiento fue moderado.

En la tabla 4 se observan datos de efectos secundarios según la intensidad del dolor; 88.9% tuvieron náuseas, 93.1% presentaban somnolencia, 92.2% presentaron picor en el cuerpo y 95.9% presentaron mareos. Resultados son semejantes al estudio de Balay, et al. (2020) ⁽²¹⁾ sobre satisfacción y manejo del dolor postoperatorio, hallaron que la satisfacción por el tratamiento del dolor fue 72%, hubo buen manejo del dolor por el cual disminuyó los efectos causados por el dolor como somnolencia y picor del cuerpo, los pacientes recibieron analgésicos sistémicos.

En la tabla 5 se observan datos de interferencia o impedimento de actividades según intensidad del dolor; 95.4% el dolor interfirió o impidió cambio de posición en la cama, 98.2% el dolor interfirió o impidió caminar, sentarse o estar parado, 95.0% el dolor interfirió o impidió quedarse y 97.7% el dolor interfirió o impidió seguir durmiendo. Resultados son semejantes al estudio de Ushida, et al. (2020) ⁽²⁰⁾ sobre satisfacción del paciente en tratamiento del dolor crónico, hallaron que el principal dolor fue de tipo neuropático (70%), hubo alivio del dolor con el tratamiento instaurado y mejoró notablemente las actividades diarias como el poder caminar o conciliar el sueño sin dificultad.

En la tabla 6 se observan datos de nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico; 92.6% de satisfacción porque el farmacéutico fue agradable con el usuario; 94% de satisfacción por el tiempo dedicado para la atención, 92.6% de satisfacción por atención

de dudas sobre la medicación; 95.6% de satisfacción por atención de dudas sobre el estado de salud. Resultados se asemejan al estudio de Vargas y Caruajulca (2020) ⁽¹³⁾ sobre calidad de atención y satisfacción del cliente; hallaron que la satisfacción general del usuario fue 59.2%, satisfacción por el entorno del establecimiento farmacéutico 61.7% y en humanismo 55.2%.

En la tabla 7 se observan de nivel de satisfacción según confianza y ayuda al paciente; 91.7% satisfecho porque el usuario confió en el farmacéutico por su profesionalismo, 94.5% satisfecho porque el usuario se siente mejor cuando habló con el farmacéutico, 92.6% satisfecho cuando el farmacéutico pregunta sobre resultados de la medicación, 94.9% satisfecho porque hubo solución de necesidades relacionados al tratamiento. Resultados se asemejan con el estudio de Briceño (2020) ⁽¹⁴⁾ sobre dispensación y satisfacción del usuario en oficina de farmacia, hallaron que la satisfacción con respecto al apoyo y ayuda al paciente fue 68.5% y en análisis de correlación de Spearman la relación con la dispensación fue altamente significativa. Asimismo, resultados se asemejan al estudio de Garate (2019) ⁽¹⁵⁾ sobre satisfacción del usuario en servicio de farmacia, encontraron que la satisfacción fue 86.1% en atención del personal por ayuda al paciente, 93.0% recomendaría a otra persona y 98% volvería a la farmacia.

En la tabla 8 se observan datos de nivel de satisfacción en evaluación del estado de salud; 95.9% satisfecho por indicación en la forma de tomar los medicamentos, 94% satisfecho por explicación de acción de los medicamentos, 96.3% satisfecho por advertencia de efectos adversos de los medicamentos; 92.6% satisfecho por explicación de efectos favorables. Resultados son semejantes al estudio de Pacahuala (2018) ⁽¹⁶⁾, encontraron que la satisfacción fue excelente por la atención recibida durante la dispensación, recibieron información adecuada sobre la enfermedad, farmacoterapia y seguridad de los

medicamentos. Asimismo, resultados son semejantes con el estudio de Díaz y Vega (2017) ⁽¹⁷⁾ sobre satisfacción del cliente en oficina de farmacia, encontraron 92.6% de satisfacción del usuario en la asesoría del farmacéutico sobre la medicación. Por otro lado, los resultados concuerdan con el estudio de Zakharova, et al. (2020) sobre satisfacción y servicios de asesoramiento, hallaron alta satisfacción por la información y consejería farmacéutica sobre los productos farmacéuticos durante la dispensación.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se determinó que existió relación significativa entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021; porque 95.8% estuvo satisfecho, asimismo, 96.8% tuvo intensidad del dolor de leve a grave en los usuarios.
- Se identificó que existió relación significativa entre el estado de ánimo y emociones por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021; porque 94.5% el dolor en afectó el estado de ánimo y emociones a los usuarios.
- Se determinó que existió relación significativa entre los efectos secundarios por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021; porque 97.3% el dolor causó efectos secundarios en de leve a grave a los usuarios.
- Se identificó que existió relación significativa entre interferencias de actividades por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021; porque 97.2% el dolor causó interferencia de actividades de leve a grave a los usuarios.

5.2. Recomendaciones

- A los profesionales Químicos Farmacéuticos asesorar a los pacientes en el manejo del dolor crónico y realizar el seguimiento de la medicación.
- A los profesionales Químicos Farmacéuticos detectar y prevenir problemas relacionados con los medicamentos en especial de tratamientos crónicos de terapia para el dolor con la finalidad de contribuir en la calidad de vida de los pacientes.
- A los profesionales Químicos Farmacéuticos mejorar cada vez la calidad de atención sanitaria a los pacientes y a la vez se mejoraría la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

1. Bruera E. Uso de opioides en tratamiento del dolor. Asociación Latinoamericana de Cuidados Paliativos. [Internet]. 2021; [citado 18 julio 2021]. Disponible en: <https://cuidadospaliativos.org/uploads/2012/11/ManualOpioides.pdf>
2. Olegario S, Cruz S. Ejercicios en el dolor crónico y factores psicológicos. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2021; 40(1): 1-10. [citado 18 julio 2021]. Disponible en: http://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_1_2021/8_ejercicio_dolor_crónico.pdf
3. Babarro A. La importancia de evaluar adecuadamente el dolor. Elsevier Atención Primaria. [Internet]. 2015; [Citado el 4 febrero 2021]. 43(11): 575-576. DOI: 10.1016/j.aprim.2011.07.003. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-importancia-evaluar-adecuadamente-el-S0212656711003842>
4. Del Arco J. Dolor, Fisiopatología, clasificación y tratamiento Farmacológico. Farmacia profesional. [Internet]. 2015; [Citado el 4 febrero 2021]; 29(1): 36.43. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-X0213932415727485>
5. Jiménez S, Bautista S. Epidemiología del dolor crónico. Arch Med Fam. [Internet]. 2015; [Citado el 4 febrero 2021]; 16(4): 69-72. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72161>
6. Delgado S, Vicente M, Bandrés F, Ramírez M, Capdevila L. Valoración del dolor Revisión comparativa de escalas y cuestionarios. Rev Soc Esp Dolor. [Internet]. 2018; [Citado el 4 febrero 2021]. 25(4): 228-236. DOI:

10.20986/resed.2018.3632/2017. Disponible en:

<http://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v25n4/1134-8046-dolor-25-04-00228.pdf>

7. Amezcua A, Vega A, García M, López E, Salas M, Martínez J, et al. Valoración y manejo del dolor en el parto y puerperio. Gerencia de atención integrada de Albacete. Sescam. BPSO. [Internet]. 2017; [Citado el 4 febrero 2021]; 1(1): 1-40. Disponible en:

<https://www.chospab.es/publicaciones/protocolosEnfermeria/documentos/5098f7032b67219d0ca9da2f69d86815.pdf>

8. Abura T, Workye M, Teni F, Admasu S, Getaye Y, Belete Y. Clients' expectations from and satisfaction with medicine retail outlets in Gondar town, northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. Dovepress. [Internet]. 2015; [Citado el 4 febrero 2021]. 4(1): 1- 12. Disponible en: <https://www.dovepress.com/clientsrsquo-expectations-from-and-satisfaction-with-medicine-retail-o-peer-reviewed-fulltext-article-IPRP>

9. Odriozola I, Gastelurrutia M, Fernández F, Gil O, Erauncetamurgil O. Customers' expectations and satisfaction with a pharmacy not providing advanced cognitive services. Pharm World Sci. [Internet]. 2019; [Citado el 4 febrero 2021]. 1(1): 1-3.

DOI: 10.1007/s11096-006-9049-z. Disponible en:

http://www.gastelurrutia.com/Farmacia_Gastelurrutia/Gaste_files/20061.pdf

10. Pérez C, Márquez J. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Farm Hosp. [Internet]. 2016; [Citado el 4 febrero 2021]; 32(2): 71-77. DOI: 10.1016/S1130-6343(08)72817-4. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia->

[hospitalaria-121-articulo-evaluacion-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-atendidos-S1130634308728174](#)

11. Selvaraj K, Kumar G, Ramalingam A. Prevalence of self-medication practices and its associated factors in Urban Puducherry, India. *Perspect Clin Res.* [Internet]. 2014; [Citado el 4 febrero 2021]; 5(1): 32-36. DOI: 10.4103/2229-3485.124569. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3915367/>
12. Liabeut S, Gras M, Champel V, Masmoudi K. Self-medication practices and their characteristics among French university students. *PubMed.gov.* [Internet]. 2020; [Citado el 4 febrero 2021]. 5(1): 419-428. DOI: 10.1016 / j.therap.2020.02.019. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32204933/>
13. Carrascal R, Sánchez J, Tejedor A. Atención al paciente con dolor crónico no oncológico (DCNO) en atención primaria (AP). Documento de consenso. *Semg. Semergen. SemFyc.* [Internet]. 2020. [Citado el 5 febrero 2021]. 1(1): 3-10. Disponible en: <https://www.semfyc.es/wp-content/uploads/2016/06/DOCUMENTO-CONSENSO-DOLOR-17-04-A.pdf>
14. Hernández R, Fernández C, Baptista M. *Metodología de la investigación.* 5ta Ed. México: McGrawHill. 2010
15. Vargas y Caruajulca, (2020). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío San Juan de Lurigancho 2020.* [Tesis para optar el Título de Químico Farmacéutico]. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora. Facultad de Ciencias de la Salud. 2020. [Citado el 11 febrero 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/335/CALIDAD%20DE%20ATENCION%20FARMACUTICA%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%202020.pdf>

[N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%2c%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%2c%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

16. Briceño Y. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo 2020. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. 2020. [Citado el 11 febrero 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%c3%bl0RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Garate S. Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Servicios de Salud]. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal. Escuela Universitaria de Posgrado. 2019. [Citado el 11 febrero 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%20ARIAS%20SILVIA%20ROCIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán febrero – abril 2018. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener. Facultad de Farmacia y Bioquímica. 2018. [Citado el 12 febrero 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2412/TESIS%20Pacahuala%20Madison.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Díaz D, Vega M. Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar Lima 2017. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener. Facultad de Farmacia y Bioquímica. 2017. [Citado el 12 febrero 2021]. Disponible en:
- <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1671/TITULO%20-%20D%20adaz%20S%20a1nchez%20Deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Vargas D, Bañuelo E, Cortés A, Martínez A, Romero D, Guevara H, et al. Estimación de la prevalencia, intensidad del dolor postoperatorio y satisfacción de los pacientes postoperados del Hospital ángeles Lomas. Acta Médica Grupo Ángeles. [Internet]. 2020; [Citado el 12 febrero 2021]; 18(2): 133-139. DOI: <https://dx.doi.org/10.35366/93886>
21. Yermolaeva A, Lobuteva A, Lobuteva L, Zakharova O, Kartashova O. Evaluating Customer Satisfaction with Pharmaceutical Counselling Services using the Kano-Model Approach. Sys Rev Pharm. [Internet]. 2020; [Citado 12 febrero 2020]; 11(6): 01-06. DOI: 10.31838/srp.2020.6.01. Disponible en: <http://sysrevpharm.org/fulltext/196-1591004428.pdf>
22. Ushida T, Ininue T, Matsui D, Yokoyama M, Shiosakai K, Takeda K. Cross-sectional study of patient satisfaction with oral analgesics in patients with chronic pain in Japan. Expert Opinion on Pharmacotherapy. [Internet]. 2020; [Citado 13 febrero 2021]; 21(8): 983–991. DOI: <https://doi.org/10.1080/14656566.2020.1743267>
23. Belay Y, Fitiwi G, Yilkal D, Woldegerima Y, Enyew H. Assessment of Patient's Satisfaction and Associated Factors regarding Postoperative Pain Management at the

- University of Gondar Compressive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia. Hindawi Pain Research and Management. [Internet]. 2020; [Citado 13 febrero 2021], 1(1): 1-7. DOI: <https://doi.org/10.1155/2020/8834807>
24. Tocher J, Rodgers S, Smith M, Watt D, Dickson L. Pain management and satisfaction in postsurgical patients. Journal of Clinical Nursing, [Internet]. 2018; [Citado 13 febrero 2021]; 21(1): 3361–3371. DOI: 10.1111/j.1365-2702.2012.04253.x. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/230780313_Pain_management_and_satisfaction_in_postsurgical_patients
25. Vidal J. Versión actualizada de la definición de dolor de la IASP: un paso adelante o un paso atrás. Rev Soc Española del Dolor – RESED. [Internet]. 2020; [Citado 20 febrero 2021]; 1(1): 1-2. DOI: 10.20986/resed.2020.3839/2020. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v27n4/1134-8046-dolor-27-04-00232.pdf>
26. Pabón T, Pineda L, Cañas O. Fisiopatología, evaluación y manejo del dolor agudo en pediatría. Saltem Scientia Spiritus. [Internet]. 2015; [Citado 20 febrero 2021]; 1(2): 25-37. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/994909/03_vol01_num02_2015.pdf
27. Martínez S, León M, Santa Cruz J, Ibatá L. Recomendaciones basadas en evidencia para el manejo del dolor oncológico (revisión de la literatura). Rev Mexicana de Anestesiología. [Internet]. 2019; [Citado 19 febrero 2021]. 42(1): 45-55. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2019/cma191f.pdf>
28. Wen S, Muñoz J, Mancilla M, Bornhardt T, Riveros A, Iturriaga V. Mecanismo de modulación central del dolor: Revisión de la literatura. Int. J. Morphol. [Internet].

- 2020; [Citado 20 febrero 2021]. 38(6). DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022020000601803>
29. Caballero L, Cruz N, Arias E. Procedimiento para medición y mejora de la satisfacción del cliente industrial en empresas de manufactura. Caso de una industria de calzado. Rev RECUS. [Internet]. 2020; [Citado 27 febrero 2021]. 5(1): 64-76. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7685077.pdf>
30. Morocho T, Burgos S. Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alecorp S.A. 2018. Rev Inv Valor Agregado. [Internet]. 2018; [Citado 27 febrero 2021]. 5(1): 2-18. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
31. Mateus M, Ortíz A. Estimación de la satisfacción del cliente utilizando teoría respuesta al ítem. Facultad de Estadística. Universidad Santo Tomás Colombia. [Internet]. 2017; [Citado 27 febrero 2021]. 1(1): 1-36. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3835/Mateusmanuel2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Prieto B. El uso del método deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuadernos de Contabilidad. [Internet]. 2017. [Citado 27 febrero 2021]. 18(46): 1-27. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
33. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. México: Quinta Edición. Editorial McGrawHill. 2010
34. Comité de ética. Código de ética para la investigación. Universidad Norbert Wiener. [Internet]. 2019. [Citado 04 marzo 2021]. 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)

35. Lara Y, Pompa M. ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. Rev Inv Educación Médica. [Internet]. 2018. [Citado 04 marzo 2021]. 7(26): 99-107. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v7n26/2007-5057-iem-7-26-99.pdf>
36. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Código de ética y deontología del Colegio Químico Farmacéutico del Perú. [Internet]. 2017. [Citado 04 marzo 2021]. Disponible en: <http://www.cqfp.org.pe/wp-content/uploads/2016/08/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-VF-2017Jun20.pdf>

Anexo 1. Matriz de consistencia

Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios atendidos en Botica del distrito Ate Lima, febrero 2021

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	VARIABLES	TIPOS DE VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>1. ¿Cómo la estimación de la intensidad del dolor se relaciona con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cómo el estado de ánimo y emociones por intensidad del dolor se relaciona con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo los efectos secundarios por intensidad del dolor se relacionan con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo las interferencia de actividades por intensidad del dolor se relacionan con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021?</p>	<p>OBJETIVOS GENERAL</p> <p>1. Determinar la relación entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Identificar la relación entre el estado de ánimo y emociones por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021</p> <p>2. Determinar la relación entre los efectos secundarios por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021</p> <p>3. Identificar la relación de interferencias de actividades por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>1. Existe relación significativa entre la intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Existe relación significativa entre el estado de ánimo y emociones por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021</p> <p>2. Existe relación significativa entre los efectos secundarios por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021</p> <p>3. Existe relación significativa entre las interferencia de actividades por intensidad del dolor con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021</p>	<p>1. Teórico: En el mundo aproximadamente el 80% de personas que padecen alguna enfermedad aguda o crónica experimentan dolor moderado a severo y su tratamiento es nulo o insuficiente</p> <p>2. Práctica: A partir de la estimación de la intensidad del dolor permitirá contribuir con la función asistencial del Químico Farmacéutico en la oficina farmacéutica, es importante porque trata de fomentar el uso responsables de los medicamentos y derivación al profesional médico cuando corresponda</p> <p>3. Metodológico: se propone una encuesta como instrumento para recolectar los datos de manera objetiva sustentados en estudios nacionales e internacionales</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Estimación de intensidad del dolor</p> <p>DEPENDIENTES</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básico</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población: 500 usuarios</p> <p>Muestra: 217 usuarios</p> <p>Procesamiento de datos</p> <p>Microsoft Excel y paquete estadístico SPSS versión 24</p> <p>Técnica de análisis de datos</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial. Prueba de hipótesis mediante Chi-cuadrado</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica distrito Ate Lima, 2021

El objetivo del trabajo de investigación es determinar la relación entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en Botica del distrito Ate Lima, 2021. Solicitamos vuestro apoyo en completar la encuesta de forma sincera y objetiva, el tiempo aproximado será de 10 minutos, sus respuestas son anónimas, no existe respuestas correctas o incorrectas, usted elige una de las opciones propuestas para cada pregunta.

Autores:

Bach. Beltrán Oré Marilia del Pilar

Bach. Pinto Briceño Angela

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Género

Masculino ()

Femenino ()

2. Edad

18 – 40 años ()

41 – 64 años ()

65 – 80 años ()

3. Estado civil

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

4. Grado de instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

II. ESTIMACIÓN DE INTENSIDAD DEL DOLOR

Las preguntas que se indican a continuación hacen referencia al dolor que usted ha experimentados en las últimas 24 horas

a. Estimación del dolor

0 = No hay dolor 1 – 3 = Dolor leve 4 – 7 = Dolor moderado 8 – 10 = Dolor grave

ESCALA DE DOLOR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo califica su dolor en las últimas 24 horas?											

b. Estado de ánimo y emociones

Marque el número que mejor muestre lo que el dolor le hace sentir

0 = En absoluto 1 – 3 = Leve 4 – 7 = Moderado 8 – 10 = Severo

Escala de dolor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El dolor le hace sentir ansioso											
El dolor le hace sentir deprimido											
El dolor le hace sentir asustado											
El dolor le hace sentir indefenso											

c. Efectos secundarios

Marque el número que mejor muestre lo que el dolor le hace expresar la intensidad de cada efecto

0 = En absoluto 1 – 3 = Leve 4 – 7 = Moderado 8 – 10 = Severo

Escala de dolor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El dolor le hace sentir náuseas											
El dolor le hace sentir somnolencia											
El dolor le hace sentir picor en el cuerpo											
El dolor le hace sentir mareos											

d. Interferencia de actividades

Marque el número que mejor muestre lo que el dolor le interfirió o le impidió lo siguiente

0 = En absoluto 1 – 3 = Leve 4 – 7 = Moderado 8 – 10 = Severo

Escala de dolor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama											
El dolor interfirió o impidió caminar, sentarse en una silla o estar parado											
El dolor interfirió o impidió quedarse dormido											
El dolor interfirió o impidió en seguir durmiendo											

III. NIVEL DE SATISFACCIÓN

Escala valorativa

1 = Insatisfecho 2 = Satisfecho 3 = Muy satisfecho

Nº	Habilidad del Farmacéutico	1	2	3
1	El farmacéutico es agradable con el usuario			
2	El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención			
3	El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre la medicación			
4	El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre el estado de salud			
	Confianza y ayuda al paciente			

5	Confío en el farmacéutico y su profesionalismo			
6	Cuando hablo con el farmacéutico me siento mejor			
7	El resulta me pregunta sobre los resultados de la medicación			
8	El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con mi tratamiento			
Evaluación del estado de salud				
9	El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos			
10	El farmacéutico explica la acción del medicamento			
11	El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento			
12	El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento			

Anexo 3. Certificado de validación de instrumento

Certificado de validación de instrumento

Nº	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Estimación de intensidad del dolor	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Estado de ánimo y emociones							
	Ansioso	X		X		X		
	Deprimido	X		X		X		
	Asustado	X		X		X		
	Indefenso	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Efectos secundarios							
	Náuseas	X		X		X		
	Somnolencia	X		X		X		
	Picor	X		X		X		
	Mareos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Interferencia de actividades							
	Girar, sentarse o cambiar de posición en la cama	X		X		X		
	Caminar, sentarse en un silla o estar de pie	X		X		X		
	Quedarse dormido	X		X		X		
	Seguir durmiendo	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): Nivel de satisfacción							
	DIMENSIÓN 1: Habilidad del farmacéutico							
	El farmacéutico es agradable con el usuario	X		X		X		
	El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención	X		X		X		
	El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre la medicación	X		X		X		
	El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre el estado de salud	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confianza y ayuda al paciente							

	Confío en el farmacéutico y su profesionalismo	X		X		X		
	Cuando hablo con el farmacéutico me siento mejor	X		X		X		
	El resulta me pregunta sobre los resultados de la medicación	X		X		X		
	El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con mi tratamiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del estado de salud							
	El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico explica la acción del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento	X		X		X		

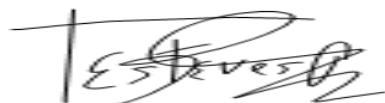
Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg/Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO **DNI:17846910**

Especialidad del validador: _____

23 de ABRIL del 2021



Firma del experto Informante

Certificado de validación de instrumento

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Estimación de intensidad del dolor	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Estado de ánimo y emociones							
	Ansioso	X		X		X		
	Deprimido	X		X		X		
	Asustado	X		X		X		
	Indefenso	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Efectos secundarios							
	Náuseas	X		X		X		
	Somnolencia	X		X		X		
	Picor	X		X		X		
	Mareos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Interferencia de actividades							
	Girar, sentarse o cambiar de posición en la cama	X		X		X		
	Caminar, sentarse en un silla o estar de pie	X		X		X		
	Quedarse dormido	X		X		X		
	Seguir durmiendo	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): Nivel de satisfacción							
	DIMENSIÓN 1: Habilidad del farmacéutico							
	El farmacéutico es agradable con el usuario	X		X		X		
	El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención	X		X		X		
	El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre la medicación	X		X		X		
	El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre el estado de salud	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confianza y ayuda al paciente							
	Confío en el farmacéutico y su profesionalismo	X		X		X		

	Cuando hablo con el farmacéutico me siento mejor	X		X		X		
--	--	---	--	---	--	---	--	--

	El resulta me pregunta sobre los resultados de la medicación	X		X		X		
	El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con mi tratamiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del estado de salud							
	El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico explica la acción del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento	X		X		X		

Observaciones: PRESENTA SUFICIENCIA_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg/Dr. _LEON APAC GABRIEL ENRIQUE_ **DNI:** _07492254_

Especialidad del validador: _METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION, ESTADISTICA

17 de _ABRIL_ del 2021

Firma del experto Informante

Certificado de validación de instrumento

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Estimación de intensidad del dolor	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Estado de ánimo y emociones							
	Ansioso	X		X		X		
	Deprimido	X		X		X		
	Asustado	X		X		X		
	Indefenso	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Efectos secundarios							
	Náuseas	X		X		X		
	Somnolencia	X		X		X		
	Picor	X		X		X		
	Mareos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Interferencia de actividades							
	Girar, sentarse o cambiar de posición en la cama	X		X		X		
	Caminar, sentarse en un silla o estar de pie	X		X		X		
	Quedarse dormido	X		X		X		
	Seguir durmiendo	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): Nivel de satisfacción							
	DIMENSIÓN 1: Habilidad del farmacéutico							
	El farmacéutico es agradable con el usuario	X		X		X		
	El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención	X		X		X		
	El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre la medicación	X		X		X		
	El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre el estado de salud	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confianza y ayuda al paciente							
	Confío en el farmacéutico y su profesionalismo	X		X		X		

	Cuando hablo con el farmacéutico me siento mejor	X		X		X		
--	--	---	--	---	--	---	--	--

	El resulta me pregunta sobre los resultados de la medicación	X		X		X		
	El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con mi tratamiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del estado de salud							
	El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico explica la acción del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento	X		X		X		

Observaciones: Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Hugo Jesús Justil Guerrero **DNI:** 40452674

Especialidad del validador:

Farmacología experimental 31 de marzo

de 2021



Firma del experto informante

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	217	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	217	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,950	25

El valor de alfa de Cronbach es 0.950 el cual indica que el instrumento es de alta confiabilidad

Anexo 5. Aprobación del Comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 23 de junio de 2021

Investigador(a):
Beltrán Oré Marilia Del Pilar
Pinto Briceño Ángela
Exp. N° 672-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: "Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021", V02 el cual tiene como investigadores principales a Beltrán Oré Marilia Del Pilar y Pinto Briceño Ángela.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 6. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Beltrán Oré Mariña Del Pilar; Pinto Briceño Ángela
Titulo : Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Beltrán Oré Mariña Del Pilar; Pinto Briceño Ángela**. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios en una oficina farmacéutica. Su ejecución permitirá contribuir con la función asistencial del Químico Farmacéutico en la oficina farmacéutica, fomentar el uso responsables de los medicamentos y contribuir con el aseoramiento de la enfermedad y medicación a los usuarios.

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 satisfacción y estimación de la intensidad del dolor

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

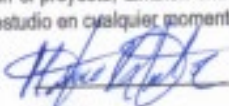
Beneficios: No hay beneficios directos para la salud o beneficios médicos para usted por participar en el estudio


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; Beltrán Oré Mariña Del Pilar; Pinto Briceño Ángela; al siguiente número de celular 981070960 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, telef. 7065555 anexo 3285. comité.ética@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 **MÁXIMO ABDON EULICA TORRES**
DNI: **09784064**


Investigador
Nombres **ANGELA PINTO BRICEÑO**
DNI: **44907737**

pág. 51

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

Ate, 16 de abril del 2021.

Señor

Dr. Narciso Enrique León Soria.

Decano de la Facultad de Farmacia y bioquímica

Universidad Norbert Wiener - Lima.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las señoritas Marilia del Pilar Beltrán Oré identificado con código a2013700287, Pinto Briceño Ángela con código a2012200503, egresadas de la facultad de farmacia y bioquímica de la institución universitaria que usted representa, han sido admitidas para poder realizar sus encuestas en nuestra botica ubicada asociación residencial las américas MZ.Q, LT 16.

Sin otro particular, Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,


.....
Silvia Paola Chacón Ramírez
Químico Farmacéutico
C.Q.F. 08574


.....
Firma
DNI: 44936434.
Kemil Gonzales surichaki

Anexo 8. Informe del asesor de turnitin

Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Internet Source

1%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On