



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Tesis

**“Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los clientes de las
Farmacias FamilyFarma Santa Anita Lima, 2022”**

Para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autores:

Calderón Curi, Adira Yubitza

ORCID: 0000-0003-3751-8615

Cueva Quispe, Jose Daniel

ORCID: 0000-0003-0238-9710

Lima-Perú

2022

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

Yo: Adira Yubitza Calderón Curi egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE LAS FARMACIAS FAMILYFARMA SANTA ANITA LIMA, 2022” Asesorado por el docente: Oyarce Alvarado Elmer DNI 43343965 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2803-3811> tiene un índice de similitud 19 (diecinueve) % con código oid:14912:238948323 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



Adira Yubitza Calderón Curi
DNI:71491315



Cueva Quispe Jose Daniel
DNI:45097935



DR. ELMER OYARCE ALVARADO

.....
Elmer Oyarce Alvarado
DNI: 43343965

Lima, 01 de junio del 2023

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

Yo: Cueva Quispe Jose Daniel egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE LAS FARMACIAS FAMILYFARMA SANTA ANITA LIMA, 2022" Asesorado por el docente: Oyarce Alvarado Elmer DNI 43343965 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2803-3811> tiene un índice de similitud 19 (diecinueve) % con código oid:14912:238948323 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



Cueva Quispe Jose Daniel
 DNI:45097935



Adira Yubitza Calderón Curi
 DNI:71491315



DR. ELMER OYARCE ALVARADO

.....
 Elmer Oyarce Alvarado
 DNI: 43343965

Lima, 01 de junio del 2023

Tesis

“Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma
Santa Anita Lima, 2022”

Línea de investigación

Salud, evaluación de servicios.

Asesor

DR. OYARCE ALVARADO, ELMER

ORCID: 0000-0002-2803-3811

DEDICATORIA:

A nuestro señor padre todopoderoso por darme las fuerzas para avanzar y lograr mis metas.

A mi hijita Alice Daniela, a mi esposa Karem Merari Calderón Curi, a mi Mamá y hermanas por estar siempre a mi lado.

Br. Jose Daniel Cueva Quispe

DEDICATORIA:

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

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

Br. Adira Yubitza Calderón Curi

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida para llegar a vivenciar dicha experiencia.

A Farmacias Familyfarma por el apoyo incondicional durante esta etapa de gratas experiencias convividas.

Agradecer a la Universidad Privada Norbert Wiener por ser nuestra alma mater.

Agradecer a todos los maestros que con sus experiencias profesionales pudieron guiarme para lograr ser un profesional capacitado y orgulloso por la carrera que elegí.

A todas las personas encuestadas que de forma voluntaria accedieron a colaborar en el presente estudio.

Br. Jose Daniel Cueva Quispe

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y permitirme estar presente hoy.

A las Farmacias Familyfarma por el respaldo brindado.

Agradecer a nuestra casa de estudios, Universidad Privada Norbert Wiener.

Agradecer a todos los docentes, por las enseñanzas impartidas. En especial a nuestros asesores, por el respaldo, apoyo y tiempo brindado.

También a las personas que aceptaron participar en nuestra investigación.

Br. Adira Yubitza Calderón Curi

ÍNDICE GENERAL

Portada.....i

Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. Justificación de la Investigación	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Delimitación Temporal.....	7
1.5.2. Delimitación Espacial.....	7
1.5.3. Delimitación de Recursos.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
Internacional.....	8
Nacionales	12
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. Atención farmacéutica.....	17
2.2.2. Satisfacción del cliente	18
2.2.3. Medición de la Satisfacción:	19

2.2.4. Bases Conceptuales	21
2.3. Formulación de hipótesis	22
2.3.1. Hipótesis general	22
2.3.2. Hipótesis específicas	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1. Método de investigación	24
3.2. Enfoque investigativo	24
3.3. Tipo de investigación	25
3.4. Diseño de la investigación	25
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variables y operacionalización	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.1. Técnica	31
3.7.2. Descripción de instrumentos	31
3.7.3. Validación	31
3.7.4. Confiabilidad	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Aspectos éticos	32
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	34
4.1. Resultados	34
Hipótesis general	45
Hipótesis específica 1	46
Hipótesis específica 2	47
Hipótesis específica 3	48
Hipótesis específica 4	49
Hipótesis específica 5	50
Hipótesis específica 7	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. Conclusiones	55
5.2. Recomendaciones	56
REFERENCIAS	58
5.1. Bibliografía	58
ANEXOS	65
ANEXO 1: Matriz de consistencia	65
ANEXO 2: Instrumentos	68

ANEXO 3: Validez de Instrumentos	71
3.2.Captura del certificado de validez 2	73
3.3.Captura del certificado de validez 3	75
ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento	77
ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética.....	78
ANEXO 6: Formato de Consentimiento Informado.....	79
ANEXO 7: Respuesta de la solicitud	80
ANEXO 8: Informe del Asesor del Turnitin	84
ANEXO 9: Carta de conformidad – Metodólogo.....	85
ANEXO 10: Carta de conformidad – Estadístico.....	86
ANEXO 11: Carta de conformidad – Asesor	87
ANEXO 12: Evidencia de trabajo de Campo	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pregunta 2 (Orientación) ¿El Químico farmacéutico le brinda el tiempo para contestar sus dudas?	34
Tabla 2 Pregunta 4 (Dispensación) ¿El Químico Farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos?	35
Tabla 3 Pregunta 8 (Dispensación) ¿El Químico Farmacéutico tiene trato cordial?	36
Tabla 4 Pregunta 10 (Seguimiento Farmacoterapéutico) ¿El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de los medicamentos?	37
Tabla 5 Pregunta 11 (Seguimiento Farmacoterapéutico) ¿El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron?	38
Tabla 6 Pregunta 13 (Educación Sanitaria) ¿El Químico Farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable?	39
Tabla 7 Pregunta 16 (Consultoría) ¿El Químico Farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre?	40
Tabla 8 Pregunta 17 (Consultoría) ¿El Químico Farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios?	41
Tabla 9 Pregunta 18 (Uso Racional del Medicamento) ¿El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos?	42
Tabla 10 Pregunta 20 (Uso Racional del Medicamento) ¿El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación?	43
Tabla 11 Pregunta 4 (Humanístico) ¿El Químico Farmacéutico le atiende con cuidado y precaución?	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pregunta 2 (Orientación) ¿El Químico farmacéutico le brinda el tiempo para contestar sus dudas?	34
Figura 2 Pregunta 4 (Dispensación) ¿El Químico Farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos?	35
Figura 3 Pregunta 8 (Dispensación) ¿El Químico Farmacéutico tiene trato cordial?	36
Figura 4 Pregunta 10 (Seguimiento Farmacoterapéutico) ¿El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de los medicamentos?	37
Figura 5 Pregunta 11 (Seguimiento Farmacoterapéutico) ¿El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron?	38
Figura 6 Pregunta 13 (Educación Sanitaria) ¿El Químico Farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable?	39
Figura 7 Pregunta 16 (Consultoría) ¿El Químico Farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre?	40
Figura 8 Pregunta 17 (Consultoría) ¿El Químico Farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios?	41
Figura 9 Pregunta 18 (Uso Racional del Medicamento) ¿El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos?	42
Figura 10 Pregunta 20 (Uso Racional del Medicamento) ¿El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación?	43
Figura 11 Pregunta 4 (Humanístico) ¿El Químico Farmacéutico le atiende con cuidado y precaución?	44

Resumen

La investigación realizada tuvo por objetivo, determinar la relación de la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022, considerándose en la primera variable 6 dimensiones y en la segunda, una dimensión.

La metodología elegida para el presente estudio; fue deductivo y correlacional. Con una muestra de 252 clientes de las Farmacias FamilyFarma, ubicadas en dos sedes detalladas en la investigación. Se aplicó una encuesta virtual para la recolección de datos.

El procesamiento de datos se realizó en el programa estadístico SPSS 25. También se complementó con análisis descriptivo, tablas y figuras cada una con su propia interpretación.

Se encontró relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. Con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.228, lo que indica un grado de relación baja directa, entendiéndose que si la atención farmacéutica mejora, la satisfacción aumenta. En los objetivos, de orientación, dispensación, seguimiento farmacoterapéutico, educación sanitaria, consultoría, uso racional se usó el coeficiente Rho de Spearman encontrándose que en su gran mayoría existe una relación significativa directa y moderada, entre la dimensión y la variable planteada. En el objetivo humanístico se obtuvo un grado de relación baja directa.

Se concluyó que si existe relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. Asu vez de igual forma con los objetivos específicos mencionados.

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

Abstract

The objective of the research carried out was to determine the relationship between pharmaceutical care and the satisfaction perceived by the clients of the FamilyFarma Santa Anita Pharmacies - Lima Peru 2022, considering 6 dimensions in the first variable and one dimension in the second.

The methodology chosen for the present study; It was deductive and correlational. With a sample of 252 clients of the FamilyFarma Pharmacies, located in two locations detailed in the investigation. A virtual survey was applied for data collection.

The data processing was carried out in the statistical program SPSS 25. It was also complemented with descriptive analysis, tables and figures, each with its own interpretation.

A relationship was found between pharmaceutical care and the satisfaction perceived by the clients of the FamilyFarma Santa Anita Pharmacies. With a Spearman's Rho coefficient of 0.228, which indicates a low degree of direct relationship, it being understood that if pharmaceutical care improves, satisfaction increases. In the objectives, orientation, dispensing, pharmacotherapeutic follow-up, health education, consulting, rational use, the Spearman's Rho coefficient was used, finding that in the vast majority there is a direct and moderate significant relationship between the dimension and the proposed variable. In the humanistic objective, a low degree of direct relationship was obtained.

It was concluded that there is a relationship between pharmaceutical care and the satisfaction perceived by the clients of the FamilyFarma Santa Anita Pharmacies. In the same way with the specific objectives mentioned.

Keywords: Customer satisfaction, pharmaceutical care, customer.

INTRODUCCIÓN

En el capítulo I se muestra el planteamiento del problema así mismo también el problema general que es el siguiente ¿Existe relación entre Atención Farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?

y los específicos; también los objetivos, mostrados respetivamente dentro de la investigación.

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

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

En el Capítulo III se muestra la metodología de la investigación, dicha es no experimental, con enfoque cuantitativo de tipo correlacional.

En el Capítulo IV se muestra los resultados obtenidos en la presente investigación, el principal acorde al objetivo planteado es la siguiente, Se identificó que existe relación significativa entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,228, lo que nos indica un grado de relación débil y directa, entendiéndose que si la variable atención farmacéutica mejora, la otra variable satisfacción aumenta. También este capítulo contiene diversas figuras y tablas, cada una con su interpretación pertinente.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

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

En nuestro Perú, respecto al campo de la salud, existen situaciones complicadas y difíciles de solucionar por la cantidad de burocracia que existe hasta el día de hoy. La pandemia causada por el Covid-19 tampoco fue favorable para los estándares de calidad, ya que generó que las organizaciones tengan que adecuarse a nuevos sistemas de gestión y calidad; implementar protocolos de atención y seguridad, cambios a los cuales no fueron ajenas las farmacias o boticas ⁽²⁾.

Sin embargo, los servicios de internet pudieron contribuir en que de manera gradual las empresas empezaran a implementar todo lo mencionado, de tal manera que no resultara afectada la atención farmacéutica y por consiguiente el paciente o usuario ⁽³⁾.

Si no existe un buen servicio, no habrá ventas, tampoco subsistencia y por consecuente los pacientes estarían insatisfechos. Y si no hay buena respuesta de atención no tendremos forma de ser su mejor opción.

Además, la importancia radica en los diversos niveles existentes de satisfacción que se expresan en relación a los pacientes y la atención prestada, esto origina un uso más apropiado y efectivo del capital humano, además ayuda en la optimización de costos y se obtienen mejores resultados en cuanto a salud y cumplimiento terapéutico ⁽⁴⁾.

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

La atención farmacéutica, es uno de los pilares de nuestra formación, es parte de la esencia de esta misma.

También en un estudio realizado en una institución pública de Iquitos se concluyó que la satisfacción percibida es alta, que además de los aspectos de seguridad y empatía, son aspectos que tienen un alto porcentaje de satisfacción ⁽⁶⁾.

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

En un estudio realizado, se reflejó, que la amabilidad en los establecimientos farmacéuticos es uno de los pilares y de igual forma en los de nivel hospitalario la atención farmacéutica a los usuarios debe de ser de alta calidad ⁽⁸⁾.

Además, el nivel de satisfacción de los usuarios cobra importancia, puesto que es el punto de partida para la obtención de mejoras y correcciones de acuerdo a la situación; también se ha observado que revaloriza al usuario y lo fideliza, también crea un ambiente de satisfacción ⁽⁹⁾.

Además, en varias investigaciones periodísticas se reportó que hay boticas y farmacias informales en Santa Anita; distrito en el cual se decidió hacer la investigación. Se detectó que estos establecimientos, no poseen a un Químico farmacéutico presente, por tal motivo no cuentan con la importante Atención Farmacéutica que es imprescindible para cuidar la salud del paciente ⁽¹⁰⁾. También el hecho que había casos de pacientes que se retiraban de los establecimientos a investigar, con una sensación no del todo conforme, además de sus gestos. Si bien no era continuamente, se deseaba investigar el motivo.

Por todo lo anterior, tenemos razones importantes para evaluar el nivel de atención farmacéutica y satisfacción percibida en las farmacias FamilyFarma ubicadas en la zona de Santa Anita Lima Perú y así conocer la percepción de sus clientes. Farmacia FamilyFarma entre los valores que más defiende están la calidad de atención, la empatía, la honestidad, entre otros. Sin embargo, este año 2022 tendrá un impacto inconsistente con los valores que transmite. Esta es la razón de ser de investigar y encontrar la causa para proponer alternativas de solución.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre Atención Farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Existirá relación entre orientación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?
- ¿Existirá relación entre dispensación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?
- ¿Existirá relación entre el seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?
- ¿Existirá relación entre educación sanitaria y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?
- ¿Existirá relación entre consultoría y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?
- ¿Existirá relación entre uso racional del medicamento y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?
- ¿Existirá relación entre lo humanístico y la atención farmacéutica percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación de Atención Farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación de orientación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.
- Identificar la relación de dispensación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.
- Identificar la relación de seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.
- Identificar la relación de educación sanitaria y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita – Lima Perú 2022.
- Identificar la relación de consultoría y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.
- Identificar la relación del uso racional del medicamento y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.
- Identificar la relación de lo humanístico y la atención farmacéutica percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Teórica

La importancia de la calidad dentro de la Atención farmacéutica pues, en un estudio realizado en Europa revelo que es tendencia en las farmacias el prestar mejor atención y una buena aplicación de las diversas buenas prácticas para asegurar así la satisfacción en los consumidores finales o clientes, además es importante nuestro aporte pues, no existen investigaciones relacionadas. Cabe resaltar que el estudio y sus resultados nos llevan a considerar unas opciones de mejora y planes a realizar para poder mejorar los estándares ⁽¹¹⁾.

También se debe hablar de fortalecer la política de atención farmacéutica para todos los usuarios sin excepción. El establecimiento necesita mejorar su servicio al usuario y todo el personal de cumplimiento ⁽¹²⁾.

Es importante considerar que, a nivel internacional, existe una Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP), que trabaja conjuntamente con la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta misma brinda lineamientos sobre estándares de Calidad y buenas prácticas. Ya que ellas juegan un papel importante, pero estos deben adaptarse al contexto o las realidades de cada país ⁽¹³⁾.

1.4.2. Metodológica

La presente investigación posee como objetivo determinar la relación entre los servicios de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en las farmacias de FamilyFarma. Además, se consideraron los métodos de investigación científica. Se aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal no experimental con correlación y niveles descriptivos. Se recopiló la información necesaria utilizando como técnica, la encuesta y esto, debido a que ayudará a evaluar ambas variables y con esto a su vez se espera conocer acerca de la relación entre atención

farmacéutica y la satisfacción del consumidor, gracias a la herramienta de cuestionario que se ha utilizado y que ha sido aprobado por expertos en esta asignatura.

1.4.3. Práctica

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

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

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

1.5.2. Delimitación Espacial

El estudio se realizará en Lima Metropolitana, distrito de Santa Anita, en las Farmacias FamilyFarma; ubicadas en las siguientes direcciones:

Jr. Beethoven Ludwig Van Mz F Lote 1 Urb. Los Productores - Lima - Santa Anita

Jr. Leonardo da Vinci 167 Urb. El Asesor Et. Dos. Lima - Santa Anita

1.5.3. Delimitación de Recursos

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

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

Rueda (2021), en su estudio, tuvo como **objetivo** “Evaluación de la atención farmacéutica en pacientes oncológicos en España”. El estudio realizado fue semiempírico, con seguimiento longitudinal, prospectivo y analítico en pacientes con cáncer y sintomatología basal. La información se obtuvo directamente en cada paciente voluntario, con la aplicación de una conversación teniendo en cuenta su medicación y síntomas. En cuanto a los **resultados**, se puede decir que el total de pacientes, es de 12 pacientes, de la encuesta inicial participaron en el estudio 59 mujeres y 1 hombre. En cuanto a los antecedentes familiares, el 72% de los pacientes contaban con antecedentes de cáncer. Si hablamos de circunstancias profesionales y familiares al momento del diagnóstico, el 9% se encontraba activo, el 27% jubilado, el 13% teletrabajando y el 11% desempleado, además, el 67% de los pacientes afirmó estar viviendo con quien es. En cuanto a los hábitos del día a día, el 72% obedecen a higiene bucal, el 0% higiene corporal, el 23% acata una

dieta individual, el 17% consume suplementos vitamínicos y el 8% realiza ejercicio. Se encontró que el 52% usaba tabaco regularmente y el 61% usaba alcohol. Finalmente, al inicio del estudio, 27 pacientes no cumplían con el tratamiento del cáncer, debido a que olvidaban tomar una dosis, no respetar el horario del medicamento y la suspensión debido a causas personales.

Del estudio se **concluye** que existe gran importancia de los productos farmacéuticos en pacientes con cáncer ⁽¹⁴⁾.

Sánchez (2019), en su estudio, tuvo como **objetivo** “Evaluación de la atención farmacéutica en pacientes con dermatitis atópica en España”. El estudio es de tipo observacional cualitativo y transversal, se realizó en 200 pacientes que participaron de la encuesta anónima sobre su enfermedad. El inicio fue en abril del 2016 y culminó en abril del 2017. Las informaciones a considerar son: su edad actual y cantidad de consumo de leche materna al nacer; detección de otras enfermedades con reacciones alérgicas, pruebas con antecedentes familiares; la dieta, el uso de suplementos dietéticos y los hábitos cosméticos. Los pacientes reciben un folleto digital para completar la encuesta. Los **resultados** mostraron que el 62% de los entrevistados tuvieron una primera reacción alérgica antes de los 24 meses de nacido y el 66% de los entrevistados tenía antecedentes familiares con signos de alergias. El 80% de los pacientes refirió piel seca, 8 % picazón, 82,5% enrojecimiento y 83,5% crema; sin embargo, solo el 39% informó hinchazón y el 17% informó ansiedad o dificultad para dormir. Los corticoides tópicos tienen un efecto adverso en el 33,55% de los pacientes y los antihistamínicos de acción central en el 50%. Como **conclusión**, podemos decir que el 92,5% de los pacientes con dermatitis atópica admiten que los factores ambientales son los causantes de los brotes alérgicos, siendo los más importantes la contaminación y la falta de humedad ⁽¹⁵⁾.

Vera y Trujillo (2018), en su investigación tuvieron como **objetivo** “Brindar una aclaración de los factores que tienen impacto en la percepción de satisfacción del derechohabiente del sistema público de salud en México”. Se utilizó el **método** explorativo, diseño causal de tipo no experimental y se elaboró un cuestionario de preguntas. Como **resultados** se detectaron 32 atributos de calidad en el área de servicio. También se identificó atributos en temas de calidad para beneficio de los pacientes. Se consideró seis categorías desde excelente hasta pésima. La entrevista era personal apoyados de materiales didácticos para una mejor comprensión de las preguntas. El promedio de muestra fue de 600, el número de clínicas se seleccionó en toda la Ciudad de México. Por lo tanto, como **conclusión** podemos decir que a todo ello siempre se partió de una indagación exploratoria, pudimos confirmar la relación entre las dimensiones de calidad y satisfacción para el sector público en el país de México. Todas las variables seleccionadas son enfocadas al área de atención, grado de conocimiento del personal, entre otras. Se invita a continuar este trabajo en futuras investigaciones ⁽¹⁶⁾.

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

femenino respectivamente provenientes de las ciudades de Asunción y otras ciudades cercanas, los rangos de edades de los participantes eran en promedio de 58,5 años aproximadamente, y el tiempo promedio que duró el desarrollo de la enfermedad fue de 12,5 años relativamente, el 52% de los pacientes evaluados tenía grado de instrucción nivel secundario. Sin embargo, durante todo el proceso de investigación mostraron que existe mayor satisfacción en la zona y proceso de dispensación ($4,16 \pm 0,69$; IC 95%). Y menor grado de satisfacción en los momentos de dar los informes respectivos al paciente y el reporte de su estado ($2,44 \pm 1,19$; IC 95%). Las causas de no satisfacción con mayor relevancia y modo la cual hemos elegido para este fragmento fueron en sí: la falta de cortesía y amabilidad con 57% que tenían los trabajadores. Otro dato más mayor relevancia era el uso incorrecto de información o ausencia en horas de trabajo con un 46% aproximadamente. Como dato sociodemográfico la mayoría de los pacientes estudiados mencionaron que eran bilingües, más del 50% eran casados. El rango de edad promedio de los pacientes estaban entre los 50-60 años. Con respecto a los problemas de salud, tanto la HTA y problemas oculares han sido los más frecuentes con promedio entre 59 y 52%. Con menor porcentaje estaban otras patologías como dislipidemias, problemas neuropáticos, enfermedades cardiovasculares, nefropatías, entre otros. El nivel de glicemia fue de 156mg/dl la cual es un promedio aceptable para el programa de dicho estudio. El medicamento oral más utilizado y con mayor recordación fue la metformina, también a la insulina como medicamento en inyectable, aunque no todos conocían el tipo exacto de insulina utilizado en su tratamiento. Como **conclusión**, los puntos a mejorar son en el área de dispensación y el proceso al momento de cumplir dicha etapa. Por lo que es necesario apostar por un incremento de plazas en los recursos estructurales y humanos para bien de la institución. También es importante destacar que aun teniendo los índices de satisfacción con respecto a la atención es alto, la información si es útil porque nos dará puntos

para poder seguir mejorando. Pero también debemos de reconocer los puntos bajos en insatisfacción como parte de complemento. Para el presente trabajo de información nos resumen la necesidad de incrementar los recursos en el área humano y así la percepción por los pacientes sean notorios, aunque los pacientes aun así manifestaron sentirse relativamente cómodos con los servicios dados por el personal a cargo ⁽¹⁷⁾.

Nacionales

Rodríguez (2021), en su investigación tiene como **objetivo** principal “Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Botica Rodríguez, Jaén-Cajamarca, 2020”. La **metodología** de la presente encuesta es descriptiva y se basa en la síntesis de diversas fuentes de información sobre la investigación científica, como antecedentes, libros y organismos del sector público de los que se basan los extractos que se presentan en la sección de base teórica. Las **recomendaciones** de este caso capacitar más a los químicos farmacéuticos. Se recomienda diseñar un programa haciendo participe también a los proveedores, para que no se presente desabastecimiento y así lograr la satisfacción plena en los clientes. Se debe facilitar en una base de datos la información de los clientes como su número de celular y así enviar información sobre ofertas, promociones. y descuentos, así como darles la bienvenida en cumpleaños o en días especiales, y de esta forma causar que el cliente se sienta valorado ⁽¹⁸⁾.

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

Los **resultados** indican que si existe vínculo entre calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente ($p = 0,00$); además, ciertos clientes manifestaron que la calidad de la atención farmacéutica era muy buena (59,7%) y se encontraban muy satisfechos, con el nivel de satisfacción de los clientes (59,2%). La **conclusión** fue, si bien existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, y sumado a esto gran parte de los clientes que acuden a Farmacia Rocío tienen una excelente calidad farmacéutica y satisfacción del cliente. Y expresan sentirse muy complacidos. La mayor parte de los clientes que acuden a este establecimiento acuden, están muy satisfechos con los aspectos humanísticos, científicos y medioambientales. Algunas propuestas son: el desarrollo de un programa de formación para los colaboradores, y de esta forma potenciar la calidad de la atención farmacéutica ⁽¹⁹⁾.

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

descriptiva, cuya finalidad es medir el nivel de calidad del servicio, se consideró los datos de hospitales individuales distribuidos en tablas de doble entrada. Los **resultados** son los siguientes: la calidad del servicio que se brinda regularmente se califica como alta (51,5%); y promedio (51,3%), para los hospitales estudiados, respectivamente. Como **conclusión** podemos decir que, las percepciones de los pacientes, la calidad de los servicios muestra diferencia en los dos hospitales públicos ⁽²⁰⁾.

Mendoza et al (2019), en su investigación tuvieron como **objetivo** “Conocer la percepción de los habitantes con respecto a medicamentos genéricos en relación a los medicamentos de línea comercial en los hospitales de todo el Perú”. La **metodología** utilizada fue un estudio del tipo transversal que se realizó en los meses de febrero a marzo del año 2016, se tomó a 26 centros de salud en 13 ciudades del país. Para tal estudio se intervino a jóvenes mayores de 18 años que hayan sido atendidos dentro de los 26 hospitales mencionados y sobre todo que las personas fueron voluntarias en aceptar participar en el programa de investigación. No se consideró para el estudio a personas que no manejaban el idioma del español o tuvieran alguna dificultad cognitiva. Para tal muestreo se utilizó el muestreo por conveniencia. Dentro de las variables secundarias fue los datos sociodemográficos como género, edad, cuánto gana de forma mensual, su nivel de estudio académico y que establecimiento de salud son dependientes, es decir si son afiliados al Minsa o al Essalud. El programa que se utilizó para el análisis de los datos fue con el programa Stata. Dentro de los **resultados** podemos decir que 4919 encuestados, el 46,7% estaban de acuerdo en que los medicamentos genéricos son de mejor inferioridad y eficacia que los medicamentos de línea comercial, el 49,3% sugeriría a otras personas el acceso a medicamentos de línea genérica. Además, el análisis multivariado encontró que, dentro de los encuestados, los que tenían ganancias económicas menores de 1000 soles, estaban predispuestos a sugerir un medicamento de línea

genérica (RP = 1,36; IC95%: 1,14-1,63). En el siguiente reporte se encontró que dentro de los encuestados que tenían un ingreso inferior a los 1000 soles podían si recomendar un medicamento genérico. En cambio, los que viven en zonas más pequeñas prefirieron tomar un medicamento comercial si la diferencia de precios es poca. Además, que los participantes que tienen un nivel de estudio alto confirman que los médicos optan por prescribir medicamentos de la línea genérica. Como **conclusión** de los resultados se concluye que la población del pueblo peruano aún tiene pensamientos de inferioridad sobre los medicamentos de línea genérica. Este trabajo es importante para todo lector que busca realzar los beneficios al momento de elegir un medicamento genérico, para así encontrar alternativas amigables que conlleven a que los pobladores puedan confiar en dichos medicamentos y no dejarse llevar por la publicidad televisiva en donde se ofrece muchas veces marcas de altos costos ⁽²¹⁾.

Gonzales B. (2019), en su investigación tuvieron como **objetivo** “Realizar una propuesta estratégica que permita incrementar la competitividad de las boticas y farmacias independientes del distrito de Los Olivos”. La **metodología** utilizada para la investigación es de un tipo de estudio con enfoque mixto, ya que los procedimientos fueron desarrollados en simultaneo. Para dicha investigación el dominante fue el cuantitativo y el anidado fue el cualitativo. El lugar de investigación fue en el departamento de Lima en el distrito de Los Olivos. La población se consideró a 400 establecimientos de farmacia o boticas dentro del distrito. La frecuencia de clientes que acuden es en promedio entre 30-40 clientes por día. Por lo tanto, el universo de clientes es al menos de 15200. La fórmula utilizada es para muestra finita: población 15200 que viven en Los Olivos, nivel de confianza al 95% y margen de error 5%. El resultado fue 375 clientes a entrevistar. Para el análisis respectivo se elaboró un cuestionario con alternativas de respuesta desde nunca,

hasta siempre. Como **resultado** del análisis FODA la ponderación que obtuvo sobre la falta de posicionamiento de la botica fue de 105 y la falta de personal calificado en 10. Estos números significa el orden de prioridad para tomar acciones de mejora. Hubo otros ítems como la falta de promociones en 32, falta de capacitación en 22. En el diagrama de Pareto nos ayuda para asignar en orden las principales causas de los problemas detectado, en ella obtuvimos que la falta de posicionamiento estaba en primer lugar, seguido de precios inadecuados, mala publicidad y por último la insatisfacción de los clientes. Con respecto a las preguntas del cuestionario sobre la percepción de los precios, los clientes dijeron que casi nunca ofrecen ofertas con un 36,8% sobre si brinda algún descuento en productos con un casi nunca en 36,8% sobre si realiza promociones con un casi nunca equivalente al 35%. Finalmente, las **conclusiones** del presente trabajo es que la gran mayoría de boticas y farmacias independientes no tienen estrategias para competir frente a sus competidores. Se propone presentar nuevas estrategias de posicionamiento para mejorar la satisfacción y mejore los indicadores, asimismo con el área de atención farmacéutica se busca mejorar los lazos de empatía. Aumentar algunos servicios que se diferencien es buena alternativa, pero antes se debe mejorar y corregir lo anterior que tienen más indicadores de fallas, entre lo propuesto fue el servicio por delivery, tener a la venta los certificados médicos, ofrecer otros métodos de pago sin efectivo, etc. Se sugiere volver a revisar y hacer seguimiento al presente estudio para comparar las mejoras con todas las herramientas dejadas para los boticarios y farmacéuticos independientes que lo deseen ⁽²²⁾.

Barrientos (2018) tomó como **objetivo** principal “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos, 2018”. En cuanto a la metodología el diseño del estudio es no empírico y transversal; “La investigación es transversal porque ciertas variables independientes no se

modifican intencionalmente para observar sus acciones en otras variables. En conclusión, las variables mencionadas no fueron manipuladas intencionalmente en la encuesta cuyo reporte fue de 1000 usuarios a la cual fueron atendidos, en donde respecto a características basales de la población sabemos que son de nivel socioeconómico bajo y medio, vecinos de la colonia Los Olivos, básicamente en el rango de edad de 35 a 70 años. El instrumento será un cuestionario y será validado por un juicio de expertos en la materia. El modelo utilizado será Servqual. Como **conclusión** final acerca de las variables calidad de atención y satisfacción es muy alta ⁽²³⁾.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Atención farmacéutica

En 1993, la Organización Mundial de la Salud publicó un reporte de Tokio. El reporte describe la función vital del químico farmacéutico ante las urgencias de los pacientes y la comunidad relacionados con medicamentos (DRP). Las acciones del químico farmacéutico son necesarias para colaborar con otros profesionales de la salud, iniciar o modificar un método de tratamiento. El Grupo considera la atención farmacéutica una actitud profesional fundamental a la que todo farmacéutico debe aspirar. Dadas las etapas específicas del desarrollo de los servicios de salud y farmacia en cada país, los farmacéuticos deberán usar su experiencia para establecer prioridades para lograr estos objetivos ⁽²⁴⁾.

El concepto de “atención farmacéutica” (AF) tiene su origen en un trabajo publicado en 1990 por los docentes Hepler y Strand de la Universidad de Florida y Minnesota en Estados Unidos, en el cual se utilizó por primera vez el término atención farmacéutica y se define como “entrega responsable de la terapia farmacológica con el objetivo de lograr resultados que

puedan mejorar la calidad de vida de los pacientes. Estos resultados son: curar, eliminar o reducir los síntomas del paciente, interrumpir o ralentizar el proceso patológico y prevenir la enfermedad o el síntoma” (25).

En 2001, la Dirección de Farmacéuticos publicó un documento de consenso sobre la atención farmacéutica, en el que se definía como “la participación activa de los médicos en la atención de los pacientes durante la dispensación y seguimiento de la farmacoterapia, por lo que colaborar con los médicos y otros profesionales de la salud para lograr resultados que mejoren la calidad de vida de los pacientes. También implica la participación del farmacéutico en actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad” (26).

La actividad profesional en la que el farmacéutico es responsable de las necesidades de medicamentos del paciente a través de la identificación, prevención y resolución de problemas de medicación (27).

Hidalgo M. & Tames S. (2014) Define a la atención farmacéutica como las diversas actividades realizadas por los farmacéuticos que se centran en la atención al paciente, a saber: dispensación de medicamentos, educación para la salud, seguimiento de la farmacoterapia, farmacovigilancia, farmacovigilancia o consejo, uso racional de medicación y formulación holística (28).

2.2.2. Satisfacción del cliente

La palabra cliente tiene sus orígenes del idioma latín cuyo término era *cliens* y según la interpretación y traducción podría darse diferentes significados según su perspectiva en la que se lo analice para fin o rubro exacto. Tenemos usuarios o clientes que son recurrentes, que visitan lugares de forma permanente y ello podría ser por una necesidad o deseo del mismo

lo que le motiva volver⁽²⁹⁾. Los especialistas en mercadotecnia tienen otra manera relativa de clasificar la satisfacción con la acción de, para ellos están los clientes activos e inactivos, los que van una vez al mes, los asiduos, los que van por una necesidad o deseo. Y si no asisten, quizá será porque se fue a la competencia y discutir sus motivaciones sería argumento para un trabajo de campo de investigación⁽³⁰⁾.

Todos concluyen que para que emprendimiento sea exitoso se tiene que conseguir que el cliente quede siempre satisfecho, ya que un cliente bien tratado será un cliente fiel y que por medio de ellos nos podrán recomendar ya sea a sus amigos, familiares. Entonces cuando ellos desean adquirir algún bien o servicio solo recordaran del lugar que fueron bien atendidos y se sientan satisfechos descartando incluso a la tentativa de la competencia⁽³¹⁾.

2.2.3. Medición de la Satisfacción:

A modo público el ente que regula y se preocupa por la salud de los peruanos es el Ministerio de Salud del Perú, dicha entidad desarrollo un Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, la finalidad es dar parámetros en cuanto los procesos y evaluaciones permanentes con el fin de contribuir con los trabajos de investigación relacionados al tema⁽³²⁾.

El modelo Servqual se publicó en 1988, desde entonces ha tenido modificaciones y actualizaciones constantes. Ayuda a identificar factores incontrolables e impredecibles de los clientes. Servqual brinda información detallada acerca de las diversas opiniones de los clientes sobre los servicios brindado, sus comentarios y sugerencias sirven para mejorar ciertos elementos, impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes. El modelo sirve como una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones. A

su vez consiste en calcular el alfa de Cronbach, que es el valor que muestra que la encuesta no tiene error aleatorio. El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de confianza de la escala para la cantidad no observable construida a partir de n variables observadas. Para valores menores a 0,6, los ítems se consideran de baja confianza, y para valores entre 0,6 y 1, los ítems se consideran de alta confiabilidad. La desviación estándar se calcula para conocer la diferencia que existe entre los clientes en la percepción que cada cliente tiene sobre el servicio ⁽³³⁾.

2.2.4. Bases Conceptuales

Atención farmacéutica: Son diversas las actividades que realiza el farmacéutico que se enfocan en la atención al paciente, a saber: dispensación de medicamentos, educación para la salud, seguimiento de farmacoterapia, farmacovigilancia, farmacovigilancia, farmacovigilancia o asesoramiento, uso racional de medicamentos y formulación global ⁽³⁴⁾.

Orientación farmacéutica: Aquí se dan consejos sobre varios aspectos del tratamiento de drogas, tales como: Dosificación, detección y prevención de problemas relacionados con las drogas. También se recomienda utilizar la comunicación verbal y no verbal ⁽³⁵⁾.

Dispensación: Se denomina a la actuación que realiza un Químico Farmacéutico, previa a la solicitud de un medicamento, una vez comprobado que el paciente tiene conocimiento de su tratamiento, tanto en cuanto a sus objetivos como a la forma de tratarlo. Luego también evalúa si el medicamento es apropiado para el paciente ⁽³⁶⁾.

Seguimiento farmacoterapéutico: Es el nombre que recibe la práctica clínica de seguimiento y evaluación continua; El tratamiento farmacológico del paciente es sistemático y está documentado ⁽³⁷⁾.

Educación sanitaria: Son acciones educativas realizadas por los farmacéuticos, dirigidas a pacientes, familias y comunidades para incentivar una vida mejorada y ayudar a reducir la aparición de afecciones; todo ello es necesario para aplicar medidas de mejora Salud ⁽³⁸⁾.

Consultoría: El servicio se presta a pedido del paciente que acude a una para recibir soluciones a sus dudas sobre medicamentos ⁽³⁹⁾.

Uso racional del medicamento: Quiere decir al uso correcto y suficiente de los fármacos. Los farmacéuticos deben dispensar las recetas correctamente. Para un uso justo y correcto

medicación, los pacientes deben obtener de su médico el medicamento correcto y la dosis correcta para uno suficiente tiempo, al menor costo, para ambos para la sociedad ⁽⁴⁰⁾.

Satisfacción: La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención brindada en los servicios de salud ⁽⁴¹⁾.

Humanístico: Cada individuo es único, insustituible, indivisible, histórico e inquebrantable, lo que le otorga un lugar privilegiado e importante en el mundo, al someterlo a la responsabilidad de sus decisiones y de sus proyectos personales, todos ellos propositivos y comprometidos en su existencia ⁽⁴²⁾. Humanismo, espiritualidad y ética son las tres condiciones esenciales para el adecuado desarrollo de la trascendental misión de prevención, curación y recuperación que recae sobre los hombros de quienes integran el equipo médico. Esta interacción es un fenómeno bastante complejo, que se basa en muchos componentes económicos, profesionales, legales, psicológicos, morales, éticos y estéticos.

2.3. Formulación de hipótesis

A todo este problema, Sánchez (2015) nos afirma que la hipótesis sigue siendo una tarea complicada, que tiene sus obstáculos para su creación y también para su aplicación. Ayuda en cuanto al grado de conocimiento sobre el marco teórico de la investigación. Hasta la fecha, estos problemas siguen latentes en muchas casas de estudios e instituciones de investigación ⁽⁴³⁾.

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre atención farmacéutica y satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre orientación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022
- Existe relación significativa entre dispensación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022
- Existe relación significativa entre seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita – Lima Perú 2022
- Existe relación significativa entre lo humanístico y atención farmacéutica percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022
- Existe relación significativa entre la educación sanitaria y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022
- Existe relación significativa entre consultoría y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022
- Existe relación significativa entre el uso racional del medicamento y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Método hipotético-deductivo: Se consideró los procedimientos más relevantes durante dicha investigación: Se observó el fenómeno a investigar, se creó una hipótesis para sustentar dicho fenómeno, se dedujo las consecuencias y corroboró la veracidad de los enunciados comparándolo con la misma experiencia ⁽⁴⁴⁾.

Método correlacional: Consistió en conocer o descubrir la relación o grado de asociación entre dos variables ⁽⁴⁵⁾.

3.2. Enfoque investigativo

El enfoque u orientación que se toma en cuenta para este presente trabajo es el enfoque empírico, modo cuantitativo ya que los autores tenemos previos conocimientos ordinarios sobre el campo que se va a investigar.

Además, también se conoce a la población y esto nos permitirá tener un resultado más cerca a la verdad que buscamos.

3.3.Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, ya que buscamos formularnos un problema y en base a este mismo, generar hipótesis, para de esta forma realizar una investigación más profunda de carácter explicativo. Posee como objetivo principal unir datos sobre características y dimensiones de las personas.

3.4.Diseño de la investigación

Se optó por utilizar el diseño de investigación de tipo observacional, no experimental, transversal y prospectivo. Es observacional debido a que los investigadores, en campo no manipularán ninguna de las variables de estudio debido a la limitación de solo observar durante el proceso que tome en unir toda la información recogida. El diseño se considera de sección transversal porque al momento de medir los datos se hace una sola vez. Y, en definitiva, es prospectivo porque en el momento de este proyecto aún no se había producido el fenómeno objeto de estudio.

3.5.Población, muestra y muestreo

Población: Se considerará a los clientes que acudieran al establecimiento en los últimos 3 meses registrados con su DNI (mayo, junio y julio 2022).

Se encontró en la investigación acorde a mes, la cantidad de clientes detallados a continuación:

- Mayo del 2022, se contó con 200 clientes
- Junio del 2022, se contó con 250 clientes
- Julio del 2022, se contó con 275 clientes

Por lo tanto, se considera con una población de 725 clientes potenciales que es el resultado de la suma de los tres meses mencionados anteriormente, en las Farmacias FamilyFarma Santa Anita-Lima Julio 2022.

Muestra: Está constituida por 252 clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita-Lima en el mes de diciembre.

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

N = Población = 725 clientes.

n = Tamaño de la muestra

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza.

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

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

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

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

El tamaño de muestra es de 252 clientes.

Muestreo: Muestreo aleatorio simple.

Seleccionar cada miembro de la muestra por saturación.

Unidad de análisis:

Aquellos clientes que acuden a comprar mes en farmacias FamilyFarma Santa Anita – Lima Perú en el mes de Setiembre del 2022.

Criterios de Inclusión:

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

Criterio de exclusión:

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

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLE 1: ATENCIÓN FARMACÉUTICA (Cualitativa)

Definición Operacional: Es un acto profesional donde la mayor importancia la tiene, el paciente, las acciones del farmacéutico; mediante la dispensación, orientación, seguimiento farmacoterapéutico, educación sanitaria, consultoría y uso racional. También nos ofrece los servicios de educación sanitaria, consultoría, sobre el uso racional del medicamento, entre otros ⁽³⁴⁾.

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

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

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Cualitativo)

Definición Operacional: Es un indicador de la calidad de la atención brindada en los servicios de salud ⁽⁴¹⁾.

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

3.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

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

3.7.2. Descripción de instrumentos

En esta investigación, se emplean dos formatos de encuesta. La primera para la variable atención farmacéutica y la segunda para evaluar la Satisfacción de los clientes. Ambos se evaluarán en diferentes formatos, teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores ya mostrados anteriormente.

Para detallar la variable Atención Farmacéutica tiene un total de 20 preguntas en su formato y a su vez la de Satisfacción de los clientes, 4 preguntas en su formato respectivo.

3.7.3. Validación

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

El juicio de expertos está representado por:

Validador 1

Doctora Ciquero Cruzado Melida Mercedes – Temática

Validador 2

Mg Justil Guerrero Hugo Jesús - Metodólogo

Validador 3

Mg Tasayco Yataco Nesquen Jose – Estadístico

3.7.4. Confiabilidad

- ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	252	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	252	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	24

INTERPRETACIÓN: El alfa de Cronbach se encuentra en **0.915** teniendo así una confiabilidad **EXCELENTE**.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizará el programa estadístico SPSS 25, donde mostró diversas técnicas estadísticas descriptivas para los datos obtenidos de la recolección. Se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar el grado de la confiabilidad y Spearman para ver el grado y nivel de correlación existente en el trabajo.

3.9. Aspectos éticos

Como menciona El Reglamento de Código de Ética de Investigación en el Capítulo III artículo 8 (07/09/2020).

- Se mantuvo en total confidencialidad los datos recogidos en la investigación realizada.
- Si se reconoció todas y cada una de las contribuciones de los involucrados en la investigación.

- Se procedió con total responsabilidad, rigurosidad, honestidad y transparencia durante toda la investigación.
- Se citó de forma adecuada las referencias y fuentes revisadas, que sirvieron para la investigación.
- Se respeta las normas de la Universidad Privada Norbert Wiener

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

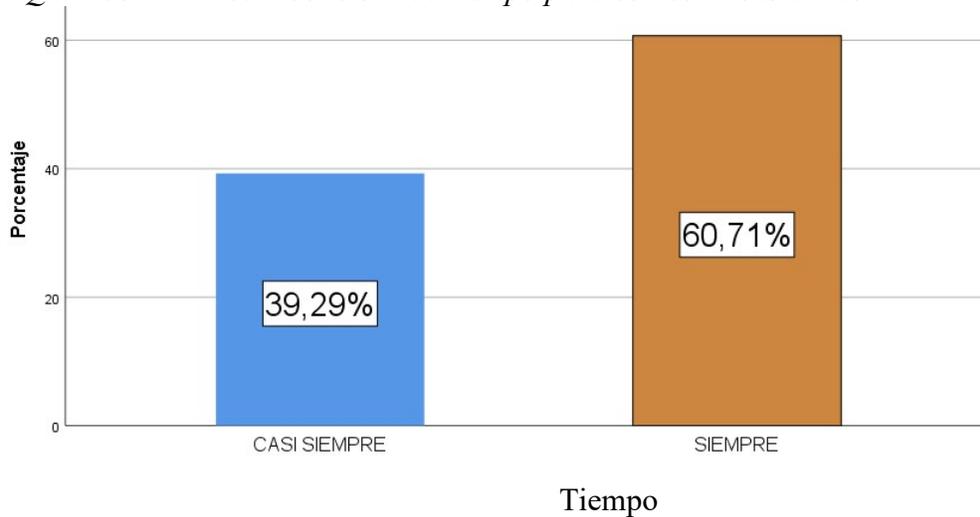
Tabla 1

El Químico Farmacéutico le brinda tiempo para contestar sus dudas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	99	39,3	39,3	39,3
	SIEMPRE	153	60,7	60,7	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 1

El Químico Farmacéutico le brinda tiempo para contestar sus dudas



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

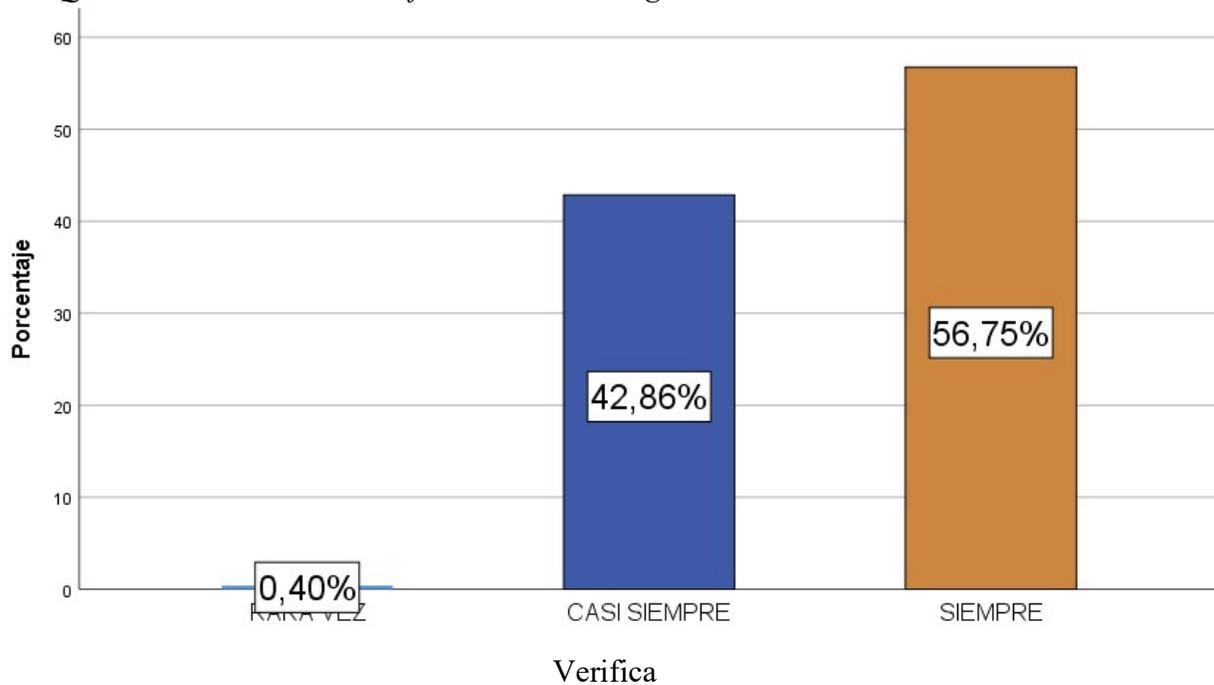
Interpretación:

Se observó un porcentaje muy elevado de clientes que afirman que el químico farmacéutico se da el tiempo suficiente para responder sus dudas, esto se debe porque en las Farmacias FamilyFarma se cuenta con excelentes profesionales que tienen amplia experiencia y por consiguiente la orientación es de calidad, precisa y con buenos resultados, como se observa en la figura.

Tabla 2
El Químico Farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	1	,4	,4	,4
	CASI SIEMPRE	108	42,9	42,9	43,3
	SIEMPRE	143	56,7	56,7	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 2
El Químico Farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

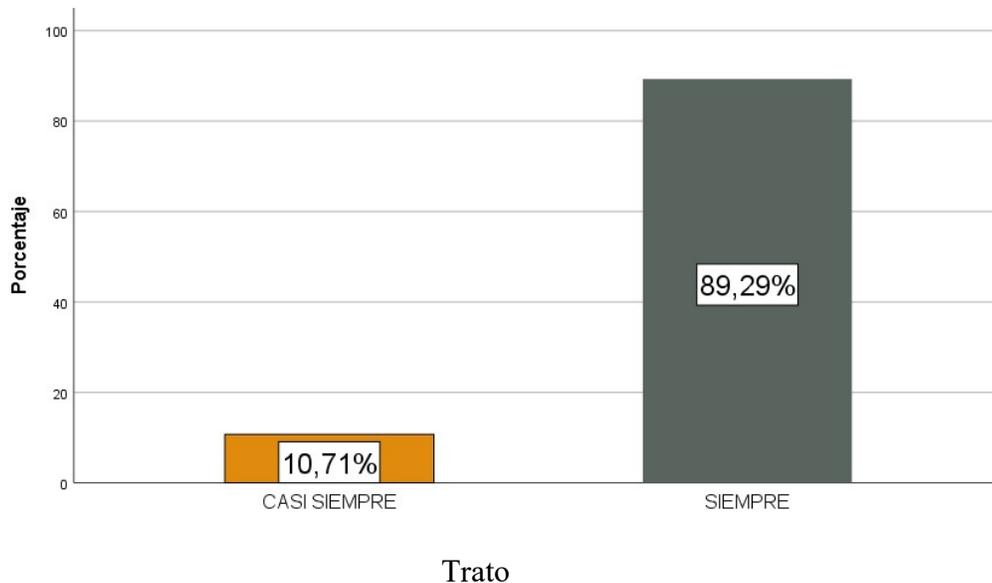
Se observó un porcentaje muy elevado de clientes que afirman que el químico farmacéutico verifica bien antes de entregarles sus medicamentos, esto se debe a que los químicos farmacéuticos hacen cumplir las pautas de dispensación de forma correcta, lo que genera un aseguramiento total al momento de la entrega de los medicamentos hacia los clientes sin equivocaciones, como se observa en la figura.

Tabla 3
El Químico Farmacéutico tiene trato cordial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	27	10,7	10,7	10,7
	SIEMPRE	225	89,3	89,3	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 3

El Químico Farmacéutico tiene trato cordial



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

Se observó un porcentaje muy elevado de clientes que afirman que el químico les brinda un trato cordial, esto se debe porque en las Farmacias FamilyFarma a todo el personal tiene un cronograma de capacitaciones mensuales y dentro de esos temas se tuvo como, por ejemplo: Atención al cliente en el siglo XXI, empatía total y para los Químicos Farmacéuticos temas especiales como: Coaching y liderazgo. Todo ello nos garantiza que los profesionales mantengan el trato cordial muy bueno, como se observa en la figura.

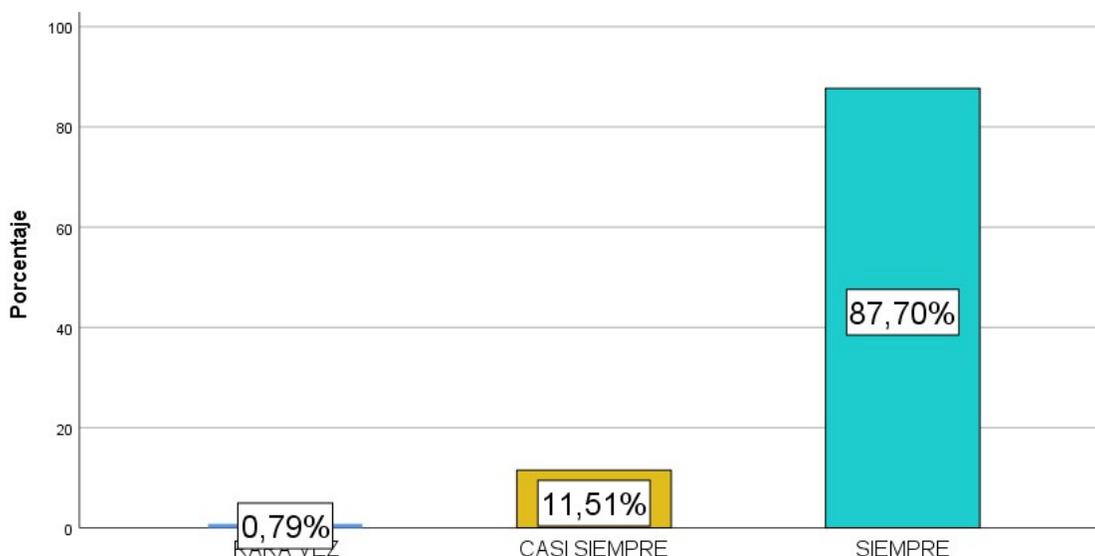
Tabla 4

El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de los medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	2	,8	,8	,8
	CASI SIEMPRE	29	11,5	11,5	12,3
	SIEMPRE	221	87,7	87,7	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 4

El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de los medicamentos



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

Se observó un porcentaje muy elevado de clientes que afirman que el químico muestra buen manejo de medicamentos, esto se debe porque en las Farmacias FamilyFarma todo el personal tiene un cronograma de capacitaciones mensuales y dentro de esos son, por ejemplo: Atención al cliente en el siglo XXI, empatía total y para los Químicos Farmacéuticos temas especiales como: Farmacología, Interacciones medicamentosas, etc. Todo ello nos garantiza que los profesionales mantengan un trato cordial muy bueno, como se observa en la figura.

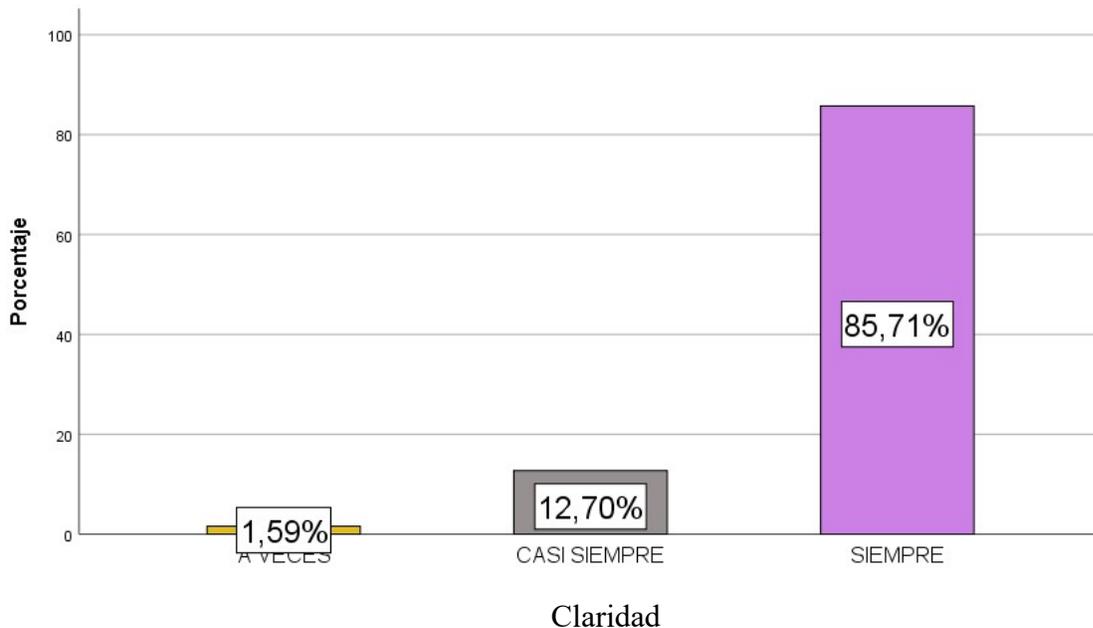
Tabla 5

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	1,6	1,6	1,6
	CASI SIEMPRE	32	12,7	12,7	14,3
	SIEMPRE	216	85,7	85,7	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 5

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



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

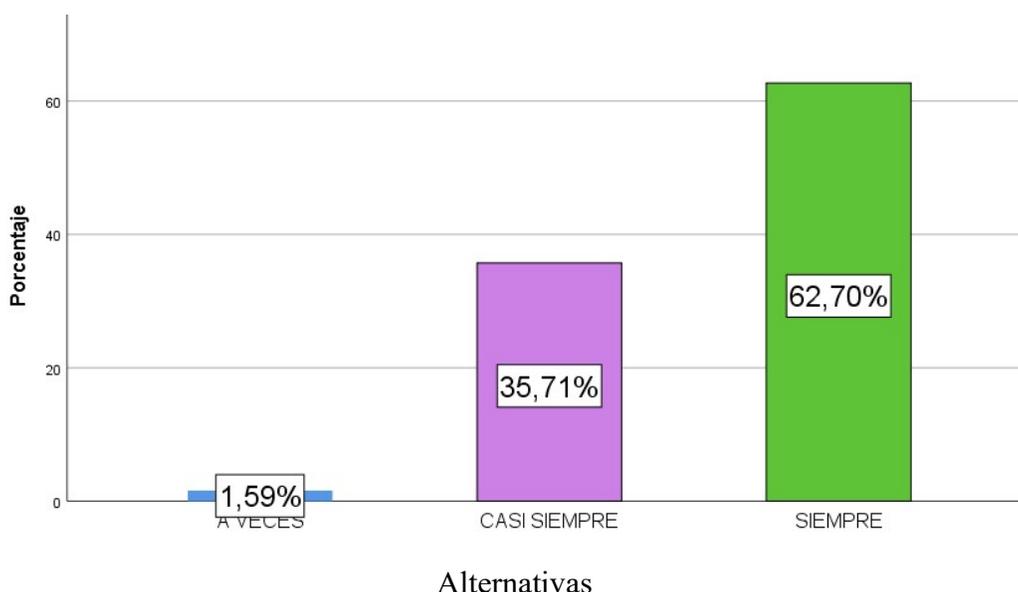
Se observó un porcentaje muy elevado de clientes estar muy de acuerdo sobre la explicación clara con respecto al uso de los medicamentos, ya que en varias ocasiones las recetas no se entienden, entonces los clientes acuden a las Farmacias FamilyFarma porque ahí siempre les ayudan con ello. Y esto gracias a la amplia experiencia y conocimientos de los profesionales que cuenta la cadena, otro motivo es que cuentan con accesos online para descifrar los medicamentos recetados, cuentan

con revistas físicas como el Kairos 2022, todo ello nos respalda para un buen seguimiento farmacoterapéutico, como se observa en la figura.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	1,6	1,6	1,6
	CASI SIEMPRE	90	35,7	35,7	37,3
	SIEMPRE	158	62,7	62,7	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

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



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

Se observó un porcentaje muy elevado de clientes con una alta aceptación que siempre el químico farmacéutico le brinda alternativas con respecto a un estilo de vida saludable, todo ello es porque los químicos farmacéuticos reciben capacitaciones gratuitas por los laboratorios de medicamentos naturales, de laboratorios de líneas de suplementos alimenticios, entre otras. Esto se da gracias a las compras y alianzas estratégicas de la cadena con los laboratorios. Por consiguiente los

profesionales estando mejor capacitados tienen más herramientas para poder ayudar en cuanto a una educación sanitaria más completa y así los clientes puedan sentirse mejor orientados, como se observa en la figura.

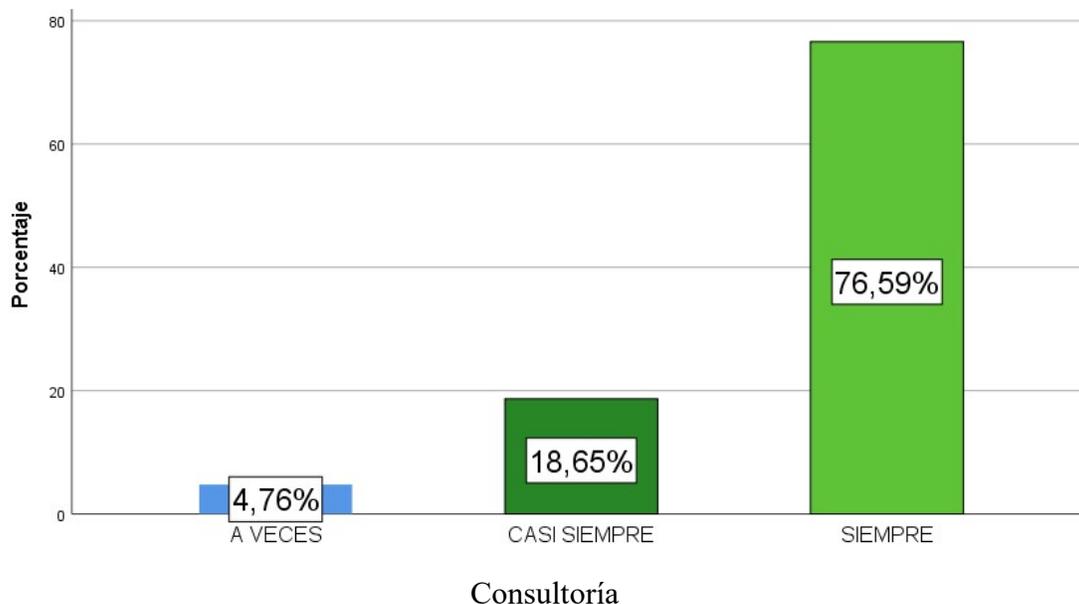
Tabla 7

El Químico Farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	4,8	4,8	4,8
	CASI SIEMPRE	47	18,7	18,7	23,4
	SIEMPRE	193	76,6	76,6	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 7

El Químico Farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

Se observó un porcentaje muy elevado de clientes con una alta aceptación sobre la consultoría libre generado por los químicos farmacéuticos, esto genera un factor positivo para la cadena y los clientes que acuden a los locales, todo ello es porque los químicos farmacéuticos tienen la facultad

de brindar consultoría en temas de salud que le compete y lo maneje. Ellos usan materiales gráficos para facilitar la recordación de algunos temas con más consultas, por ejemplo: medicamentos en diabetes, hipertensión arterial, uso correcto de dispositivos médicos como el glucómetro, termómetro, entre otros. Esta idea tiene muy buena aceptación, como se observa en la figura.

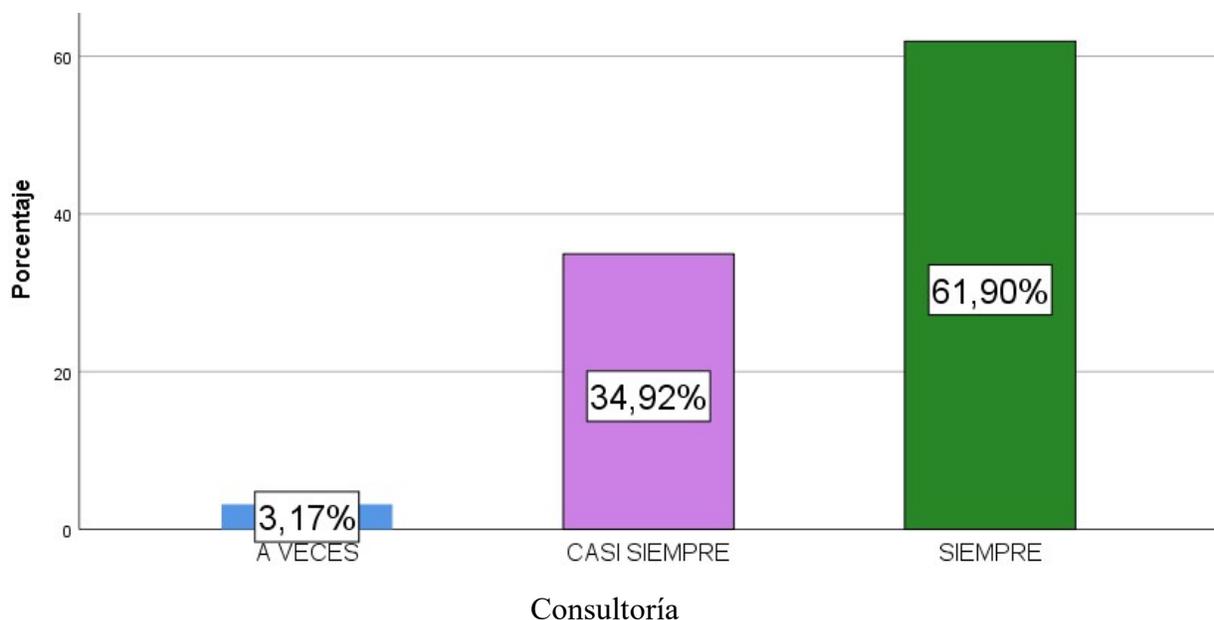
Tabla 8

El Químico Farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	3,2	3,2	3,2
	CASI SIEMPRE	88	34,9	34,9	38,1
	SIEMPRE	156	61,9	61,9	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 8

El Químico Farmacéutico brinda consultoría por teléfono u otros medios



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

Se observó un porcentaje muy elevado de clientes con una alta aceptación sobre la consultoría por teléfono u otros medios generados por los químicos farmacéuticos, esta actividad representa una

diferenciación en la zona ya que otras boticas no lo hacen por falta de un plan. Esta alternativa facilita con una llamada a los clientes en evitar que vengan al mismo local cuando tengan dificultad para venir. Ello genera un alivio con los clientes y se asegura un buen cumplimiento del químico farmacéutico en la comunidad. Esta idea tiene muy buena aceptación, como se observa en la figura.

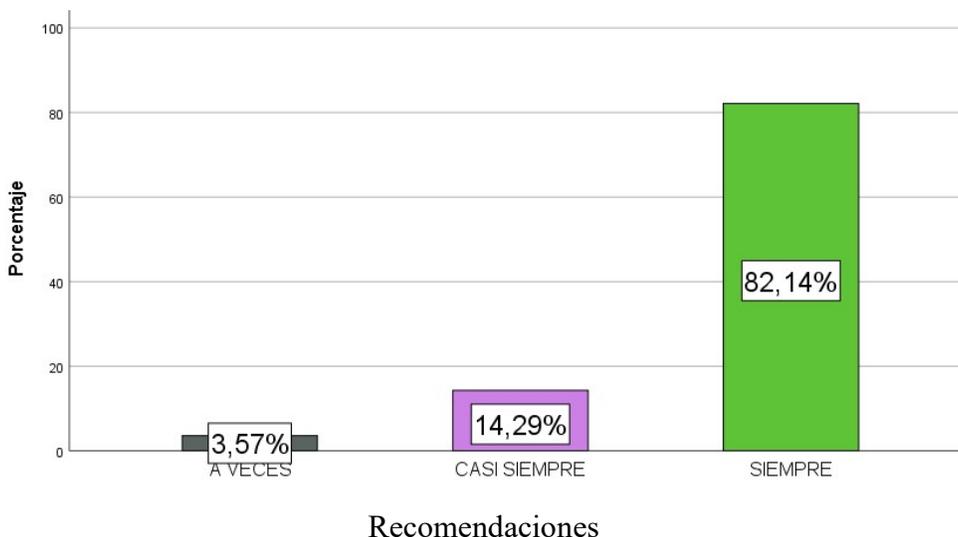
Tabla 9

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	3,6	3,6	3,6
	CASI SIEMPRE	36	14,3	14,3	17,9
	SIEMPRE	207	82,1	82,1	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 9

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



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

Se observó un porcentaje muy elevado de clientes con una alta aceptación sobre las recomendaciones que brindan los químicos farmacéuticos en razón al uso efectivo de los medicamentos, porque dentro de las pautas de dispensación hablar sobre el uso racional del medicamento es vital en beneficio de los clientes, se observó que en las recetas los médicos no agregan dicha información, es por ello que los químicos farmacéuticos de Farmacias FamilyFarma lo ponen en práctica en cada receta que les llega. se pone en práctica a diario con todas las recetas que nos llega. Esto es bien valorado por los clientes, como se observa en la figura.

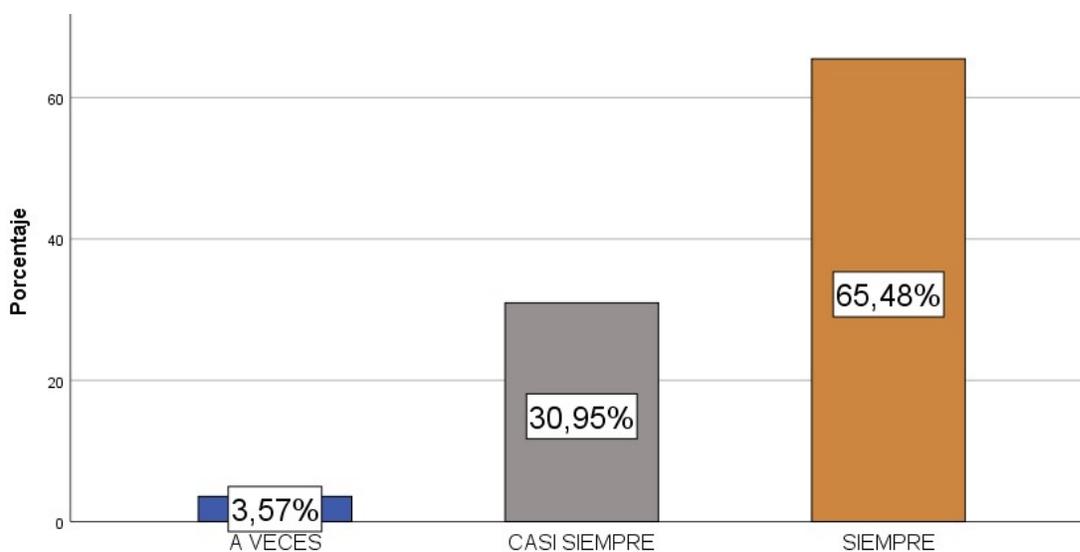
Tabla 10

El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	3,6	3,6	3,6
	CASI SIEMPRE	78	31,0	31,0	34,5
	SIEMPRE	165	65,5	65,5	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 10

El Químico Farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

Se observó un porcentaje muy elevado de clientes con una alta aceptación sobre las recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación que brindan los químicos farmacéuticos, se observó que en algunas recetas los médicos prescriben de forma incorrecta, dentro de los errores fue la sobre dosificación. Este servicio especial es bien valorado por los clientes, como se observa en la figura.

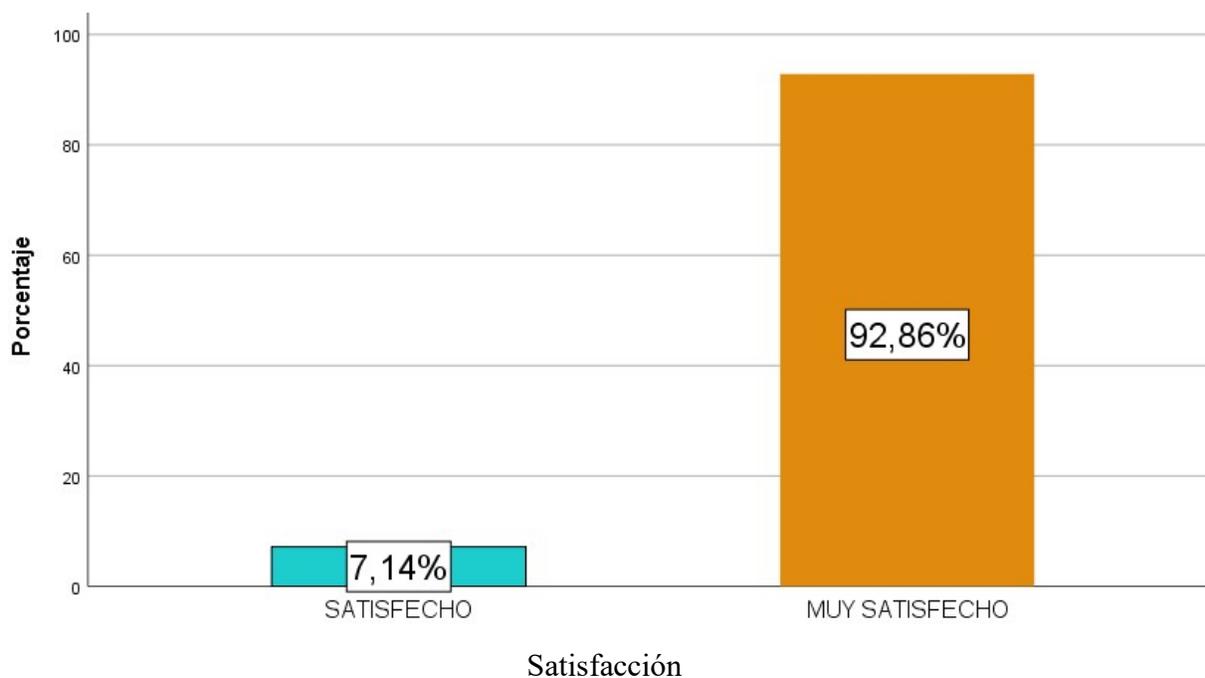
Tabla 11

El Químico Farmacéutico le atiende con cuidado y precaución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFECHO	18	7,1	7,1	7,1
	MUY SATISFECHO	234	92,9	92,9	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Figura 11

El Químico Farmacéutico le atiende con cuidado y precaución



Elaboración propia. Fuente: Encuestas aplicadas

Interpretación:

Se observó un porcentaje muy elevado de clientes muy satisfechos con relación sobre si la atención brindada por los químicos farmacéuticos es con cuidado y precaución. Todo ello es porque a los profesionales se les hace un seguimiento para evaluar su nivel de, entonces como consecuencia de ello todos los clientes se sienten muy satisfechos. Este servicio diferenciado es bien valorado por los clientes, como se observa en la figura.

1.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre ATENCIÓN FARMACÉUTICA y SATISFACCIÓN percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita – Lima Perú, 2022.

Hipótesis estadística

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

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

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

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

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

Prueba estadística

Correlaciones				
		Atención Farmacéutica		
		a	Satisfacción	
Rho de Spearman	Atención Farmacéutica	Coefficiente de correlación	1,000	,228**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,228**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

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

Fuente propia

Conclusión

Dado que existe relación entre atención farmacéutica y satisfacción, el valor de la prueba ($\rho = 0,228$) nos indica un grado de relación débil y directa, entendiéndose que si la variable atención farmacéutica mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre ORIENTACIÓN y SATISFACCIÓN percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre orientación y satisfacción.

H₁: sí existe relación significativa entre orientación y satisfacción.

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

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

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

Prueba estadística

		Correlaciones		
			ORIENTAC IÓN	SATISAFAC CIÓN
Rho de Spearman	ORIENTACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

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

Fuente propia

Conclusión

Dado que existe relación entre orientación y satisfacción, el valor de la prueba ($\rho = 0,443$) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable orientación mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre DISPENSACIÓN y SATISFACCIÓN percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.

Hipótesis estadística

H_0 : no existe relación significativa entre dispensación y satisfacción.

H_1 : sí existe relación significativa entre dispensación y satisfacción.

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

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

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

Prueba estadística

Correlaciones				
			DISPENSA CIÓN	SATISFAC CIÓN
Rho de Spearman	DISPENSACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

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

Fuente propia

Conclusión

Dado que existe relación entre dispensación y satisfacción, el valor de la prueba $\rho = (0,448)$ nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable dispensación mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO y la SATISFACCIÓN percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.

Hipótesis estadística

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

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

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

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

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

Prueba estadística

Correlaciones				
		SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO		
		SATISFACCIÓN		
			CO	CIÓN
Rho de Spearman	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
		SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,515**
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

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

Fuente propia

Conclusión

Dado que existe relación entre seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción, el valor de la prueba ($\rho = 0,515$) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable seguimiento farmacoterapéutico mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre EDUCACIÓN SANITARIA y SATISFACCIÓN percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita – Lima Perú 2022.

Hipótesis estadística

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

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

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

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

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

Prueba estadística

		Correlaciones		
		EDUCACIÓN SANITARIA	SATISFA CCIÓN	
Rho de Spearman	EDUCACIÓN SANITARIA	Coficiente de correlación	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	SATISFACCIÓN	Coficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

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

Fuente propia

Conclusión

Dado que existe relación entre educación sanitaria y satisfacción, el valor de la prueba (**rho = 0,490**) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable educación sanitaria mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre CONSULTORÍA y SATISFACCIÓN percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre consultoría y satisfacción.

H₁: sí existe relación significativa entre consultoría y satisfacción.

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

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

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

Prueba estadística

		Correlaciones		
			CONSULTORIA	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CONSULTORIA	Coefficiente de correlación	1,000	,437**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

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

Fuente propia

Conclusión

Dado que existe relación entre consultoría y satisfacción, el valor de la prueba (**rho = 0,437**) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable consultoría mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 6

Existe relación significativa entre USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO y SATISFACCIÓN percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.

Hipótesis estadística

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

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

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

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

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

Prueba estadística

		Correlaciones	
		USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,518**
		N	252
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,518**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	252

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

Fuente propia

Conclusión

Dado que existe relación entre uso racional del medicamento y satisfacción, el valor de la prueba (**rho = 0,518**) nos indica un grado de relación moderada y directa, entendiéndose que si la variable uso racional del medicamento mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

Hipótesis específica 7

Existe relación significativa entre HUMANISTA y ATENCIÓN FARMACÉUTICA percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022.

Hipótesis estadística

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

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

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

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

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

Prueba estadística

Correlaciones				
		Atención Farmacéutica		
		Humanista		a
Rho de Spearman	Humanista	Coefficiente de correlación	1,000	,228**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	Atención Farmacéutica	Coefficiente de correlación	,228**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

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

Fuente propia

Conclusión

Dado que existe relación entre humanista y atención farmacéutica el valor de la prueba (**$\rho = 0,228$**) nos indica un grado de relación débil y directa, entendiéndose que, si la variable humanista aumenta, la otra variable atención farmacéutica mejora.

4.1.3. Discusión de resultados

Cabe resaltar, que el tema de atención farmacéutica aplicado a la satisfacción estaría empezando a tomar importancia y acaparar luces. Este tema es relativamente nuevo acorde a esto nuestra investigación brindará aporte de conocimientos.

En la presente investigación se identificó que existe relación significativa entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,228, lo que nos indica un grado de relación débil y directa,

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

La investigación no ratifica lo mostrado por Maydana, et al., (2018), quien en su investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que sufren de diabetes en relación a la atención dada en el área de Farmacia respectivamente”. Y concluye como necesario un incremento de plazas en los recursos estructurales y humanos para bien de la institución. Mientras que, en la investigación, revelo que no es la cantidad considerable de recursos humanos, sino el conocimiento presentado por estos mismos; como nos lo revela el análisis realizado, el 87,70% de encuestados afirma que el Químico Farmacéutico siempre mostró dominio en el manejo de sus medicamentos, mientras que el 0,179% afirma que esto ocurre rara vez.

Se encontró en la investigación que el 89,29% de encuestados afirma que el Químico Farmacéutico siempre tiene un trato cordial, mientras que el 10,71% afirma que esto ocurre casi siempre. Tomando, así como importancia de que exista un trato cordial y amable para alcanzar mayor satisfacción tal como lo muestra el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados son reforzados por la investigación realizada por Maydana, et al., (2018), quien nos revela que las causas de una insatisfacción son la falta de cortesía y amabilidad con 57% que tenían los trabajadores. Lo cual coincide con los resultados brindados por nuestra investigación, que recoge como punto principal de una buena atención farmacéutica a la cortesía y a la amabilidad como pilar.

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

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se identificó que existe relación significativa entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,228, lo que nos indica un grado de relación débil y directa, entendiéndose que si la variable atención farmacéutica mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

- Se identificó que existe relación significativa entre la orientación y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,443, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable orientación mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

- Se identificó que existe relación significativa entre la dispensación y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,448, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable dispensación mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

- Se identificó que existe relación significativa entre el seguimiento y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,515, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que, si la variable seguimiento mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

- Se identificó que existe relación significativa entre la educación sanitaria y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,490, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable educación sanitaria mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

- Se identificó que existe relación significativa entre la consultoría y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,437, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable consultoría mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

- Se identificó que existe relación significativa entre el uso racional y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,518, lo que indica que la relación entre las variables es directa y moderada, entendiéndose que si la variable uso racional mejora, la otra variable satisfacción aumenta.

- Se identificó que existe relación significativa entre lo humanista y la atención farmacéutica percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0,228, lo que nos indica un grado de relación débil y directa, entendiéndose que, si la variable humanista aumenta, la otra variable atención farmacéutica mejora.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda, realizar una evaluación de satisfacción periódicamente, estableciendo un cronograma; a cargo de la supervisión de los directores técnicos pertinentes.

- Brindar charlas de salud organizadas bajo supervisión de los directores técnicos, que puedan incluir a todos los clientes registrados. A su vez realizar un plan de trabajo, con fechas y temas a considerar para dichas charlas.

- Se aconseja, implantar un taller de manejo de emociones u horas interactivas, de esta manera habrá un ambiente emocional saludable de los colaboradores, para así aumentar o mejorar la atención farmacéutica brindada.
- Se recomienda realizar afiches informativos o trípticos para así asegurar una mayor comprensión por parte del paciente y poder brindarle una explicación más clara.
- Realizar capacitaciones o cursos a los directores técnicos acerca de las recomendaciones farmacológicas y no farmacológicas que se deban brindar a los clientes, esto a su vez garantiza una atención completa y de calidad, donde el bienestar del cliente esta superpuesto.
- Se aconseja darle mayor importancia a las vías de comunicación que se posee en la institución puesto es una vía para llegar al paciente también.
- Se recomienda realizar seguimiento al libro de reclamaciones como una opción de mejora y progreso.
- Además, se recomienda la instalación de un buzón de quejas y sugerencias, esto ayudará a seguir progresando y brindando una muy buena atención farmacéutica.
- Seguir realizando investigaciones y seguimiento al presente estudio realizado.

REFERENCIAS

5.1. Bibliografía

1. Vera J. Scielo [Internet]. El Efecto de la Calidad del Servicio en la Satisfacción del Derechohabiente En Instituciones públicas de salud en México; [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>
2. Impacto en el Sector Farmacias frente a la coyuntura de la pandemia de COVID-19 en Lima Metropolitana [Internet]. Repositorio.ulima.edu.pe. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15715/Andujar_Cruz_Kun_iyoshi_Villayzan_Melgar_Impact_sector_farmacias.pdf?sequence=4&isAllowed=y
3. Aspec. Investigación para el Grupo Andino de Consumidores Promoción Ética de Medicamentos en el Perú. Acción con la sociedad civil para la integración andina. [citado el 21 de junio de 2022] disponible en: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wpcontent/uploads/2013/08/Promocion-Etica-de-los-Medicamentos-ASPEC.pdf>
4. Capuñay C. Disponibilidad y Costo de medicamentos genéricos en farmacia y boticas del sector privado de Lima Callao, 2001. [tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. lima: universidad mayor de san marcos ;2002 disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Salud/Capunay_Q_C/T_completo.pdf
5. Atención Farmacéutica y Automedicación en pacientes ambulatorios del Hospital Rezola Cañete (octubre - diciembre) 2020 [Internet]. Repositorio UMA. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/QvZp2F>

6. Calidad de Atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016 [Internet]. Docs.bvsalud.org. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf

7. Nivel de Satisfacción y Consejería Farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para Covid-19 en boticas Mifarma Minka – Callao 2020 [Internet]. Repositorio.uoosevelt.edu.pe. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/235/Informe%20Jimmy%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. Barzola M, Moncada R. DSpace Principal Uwiener [Internet]. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. julio- setiembre 2018; [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3659>

9. Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima Metropolitana [Internet]. Repositorio.uigv.edu.pe. 2022 [citado el 21 de junio de 2022]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4849/TESIS_ORELLANA%20AMANCA%20Y.pdf?sequence=2&isAllowed=y

10. Cierran boticas y farmacias informales en Santa Anita [Internet]. Gob.pe. 2022 [citado el 25 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/36800-cierran-boticas-y-farmacias-informales-en-santa-anita>

11. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios [Internet]. Redalyc.org. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045822009.pdf>
12. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa Hospital Reátegui Delgado Piura 2018 [Internet]. Repositorio.usanpedro.edu.pe. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. PAHO/WHO | Pan American Health Organization [Internet]. El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud; [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico.pdf>
14. Rueda C. Archivo Institucional E-Prints Complutense - E-Prints Complutense [Internet]. Atención farmacéutica en pacientes oncológicos - E-Prints Complutense; 2021 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/66491>
15. Sanchez R. Dialnet [Internet]. Atención farmacéutica en pacientes con dermatitis atópica; 2019 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=254297>
16. Vera J, Trujillo A. Scielo [Internet]. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México; 2018 [consultado el 22 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>
17. Maydana, et al., (2018). *Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6493089>

18. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Botica Rodríguez, jaén-Cajamarca, 2020 [internet]. repositorio.ulasamericas.edu.pe. 2022 [citado el 9 de julio de 2022]. disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1308/rodriguez%20amari.pdf?sequence=1&isallowed=y>
19. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020 [internet]. <https://repositorio.uma.edu.pe/>. 2022 [citado el 9 de julio de 2022]. disponible en: <https://acortar.link/nyxukj>
20. Castillo Saavedra Ericson Félix, Rosales Márquez Cinthia, Reyes Alfaro Cecilia Elizabeth. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur [internet]. 2020 ago [citado 2022 jul 26]; 18(4): 564-570. disponible en: <https://acortar.link/1K7UPA>
21. Percepción de la población con respecto a medicamentos genéricos frente a los de marca en hospitales del Perú. Scielo 2022. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/csp/2019.v35n10/e00065118/>
22. Gonzales Bolo fw. Cibertesis. [online].; 2019 [citado el 26 de junio de 2022] . disponible en:<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11201>
23. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller - Los Olivos, 2018 [internet]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>. 2022 [citado el 9 de julio de 2022]. disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/barrientos_vjd.pdf?sequence=1
24. Organización Panamericana de Salud, oficina regional de la OMS. El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud. Informe de la reunión de la OMS. Tokio

(Japón); 1993 [citado 09 julio 2022]. disponible en: <https://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico.pdf>

25. Hepler cd, strand lm. opportunities and responsabilites in pharmaceutical care. *am j hosp pharm* 1990;47(3):533-543.

26. PAHO/WHO | Pan American Health Organization [Internet]. El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud; [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico.pdf>

27. PAHO/WHO | Pan American Health Organization [Internet]. El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud; [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico.pdf>

28. Crespo M. Dspace [Internet]. Consejería farmacéutica en el uso adecuado de colirios y pomadas oftálmicas en pacientes con trastornos oculares en la farmacia municipal “Salud para todos” del Cantón Cañar; 2018. Disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29699/1/Trabajo%20de%20Titulación.pdf>

29. Vocabulario sgdglc—fy. usc. [online].; 2015 [citado el 26 de junio de 2022]. disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>.

30. Zeithaml, Valerie, Mary jo Bitner (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. méxico, df: mcgraw Hill

31. Hernandez M. Sistema de Información Científica Redalyc, Red de Revistas Científicas [Internet]. El nuevo concepto de marketing en la empresa; 2001 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900202.pdf>

32. García M. Pirhua [Internet]. Medición de la satisfacción del cliente en una empresa de retail; 2011 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1464/AE_262.pdf?sequence=1
33. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Internet]. Redalyc.org. 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
34. Saldaña M. La atención farmacéutica. Rev. Soc. Esp. Dolor [Internet]. 2006 mayo [citado 2023 Feb 23]; 13(4): 213-215. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462006000400001&lng=es
35. Rios H, Falcón E, Ballbé A. Medigraphic - Literatura Biomédica [Internet]. Manual para la orientación farmacéutica comunitaria; 2012 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/mediciego/mdc-2012/mdcs122b.pdf>
36. Digemid. BVS Minsa | Biblioteca Virtual en Salud del Ministerio de Salud – Perú [Internet]. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN; 2009 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
37. Sabater D, Silva M. Página de inicio | Universidad de Granada [Internet]. Guia de Seguimiento Farmacoterapéutico; 2007 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.ugr.es/~cts131/esp/guias/GUIA%20FINAL%20DADER.pdf>
38. Portal de revistas de la Universidad de Granada [Internet]. Educación sanitaria en la farmacia comunitaria: estudio controlado en la provincia de Castellón. | Ars Pharmaceutica (Internet); 2011 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/ars/article/view/4756>

39. Redacción Club de la Farmacia. Rol del Consultor en el Sector Farmacéutico [Internet].» Rol del Consultor en el Sector Farmacéutico; 2016 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.clubdelafarmacia.com/para-estar-al-dia/el-blog-del-club/rol-del-consultor-en-el-sector-farmaceutico/>
40. Digemid. BVS Minsa | Biblioteca Virtual en Salud del Ministerio de Salud – Perú [Internet]. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN; 2009 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
41. RAE. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario [Internet]. Satisfacción | Diccionario de la lengua española; 2022 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>
42. BAYER HISPANIA SL. Sefh [Internet]. Humanización en la atención farmacéutica; 2018 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/MonografiaFH/Monografias_Farmacia_Hospitalaria_9.pdf
43. Espinoza Freire EE. Scielo [Internet]. La hipótesis en la investigación; 2018 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
44. Bastis Consultores. Online Tesis [Internet]. Método Hipotético Deductivo; 2021 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>.
45. Arteaga G. TestSiteForMe [Internet]. Investigación correlacional | Guía, diseño y ejemplos - TestSiteForMe; 2022 [consultado el 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/>.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

“Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias Familyfarma Santa Anita Lima, 2022”				
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>- ¿Existe relación que existe entre Atención Farmacéutica y la satisfacción percibida en los clientes de las farmacias FamilyFarma en el año 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>- Determinar la relación de Atención Farmacéutica y la satisfacción percibida de los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima en el año 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>- Existe relación significativa entre atención farmacéutica y satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma.</p>	<p>VARIABLE 1: Atención Farmacéutica</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientación Farmacéutica - Dispensación - Seguimiento Farmacoterapéutico - Educación sanitaria - Consultoría - Uso racional del Medicamento - 	<p>- TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>- El tipo de investigación es básica, ya que buscamos formularnos un problema y en base a este mismo, generar hipótesis, para de esta forma realizar una investigación más profunda de carácter explicativo. Posee como objetivo principal recopilar datos e informaciones sobre características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales.</p> <p>- MÉTODO:</p> <p>- Método deductivo: Se consideró los procedimientos más relevantes durante dicha investigación: Se observó el fenómeno a investigar, creación de una hipótesis para sustentar dicho fenómeno, deducción de consecuencias y verificación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolo con la misma experiencia ⁽³⁸⁾.</p> <p>- Método correlacional: Consistió en conocer o descubrir la relación o grado de asociación entre dos variables ⁽³⁹⁾.</p> <p>- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>- Se optó por utilizar para el diseño de investigación el tipo observacional, no experimental, transversal y prospectivo. Es observacional ya que durante el proceso de la investigación los responsables de la investigación en campo no manipularán ninguna de las variables de estudio debido a la limitación de solo observar durante el proceso que tome en unir toda la información recogida. El diseño se considera como transversal ya que durante la medición de los datos se realizó solo por única vez. Y, por último, es prospectivo porque al momento de hacer el presente proyecto el fenómeno a estudiar aún no sucedió.</p>

PROBLEMA ESPECÍFICO:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: Satisfacción del cliente	POBLACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Existirá relación entre orientación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022? - ¿Existirá relación entre dispensación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022? - ¿Existirá relación entre el seguimiento farmacoterapéutico y la satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022? - ¿Existirá relación entre la educación sanitaria y la satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022? - ¿Existirá relación entre la consultoría y la satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022? - ¿Existirá relación entre el uso racional del medicamento y 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación de orientación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022 - Identificar la relación de dispensación y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022 - Identificar la relación de seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022 - Identificar la relación de educación sanitaria y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022 - Identificar la relación de consultoría y satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022 - Identificar la relación del uso racional del medicamento y satisfacción percibida 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe relación significativa entre la orientación y la satisfacción percibida en los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima 2022 - Existe relación significativa entre la dispensación y la satisfacción percibida en los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima 2022 - Existe relación significativa entre el seguimiento farmacoterapéutico y la satisfacción percibida en los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima 2022 - Existe relación significativa entre la educación sanitaria y la satisfacción percibida en los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima 2022 - Existe relación significativa entre la consultoría y la satisfacción percibida en los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima 2022 	<p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humanista 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los clientes que acudieron al establecimiento en los últimos tres meses y se registraron en la base de datos de la farmacia. <p>MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> - 252 clientes. - Prueba piloto - 30 encuestados

<p>satisfacción percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?</p> <p>- ¿Existirá relación entre lo humanístico y la atención farmacéutica percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022?</p> <p>-</p>	<p>por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022</p> <p>- Identificar la relación de lo humanístico y la atención farmacéutica percibida por los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima Perú 2022</p> <p>-</p>	<p>- Existe relación significativa entre el uso racional del medicamento y la satisfacción percibida en los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima 2022</p> <p>- Existe relación significativa entre lo humanístico y la atención farmacéutica percibida en los clientes de Farmacias FamilyFarma Santa Anita - Lima 2022.</p>		
--	---	--	--	--

ANEXO 2: Instrumentos

**CUESTIONARIO PARA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN
PERCIBIDA EN LOS CLIENTES DE LAS
FARMACIAS FAMILYFARMA SANTA ANITA LIMA, PERÚ 2022**

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará diversas preguntas sobre la Atención Farmacéutica, por anticipado le extendemos el agradecimiento por su sinceridad, marque con un aspa (X) en la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es Siempre marca el número “5”
Si tu respuesta es Casi siempre marca el número “4”
Si tu respuesta es A veces marca el número “3”
Si tu respuesta es Rara vez marca el número “2”
Si tu respuesta es Nunca marca el número “1”

ATENCIÓN FARMACEÚTICA	PUNTAJE				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
ORIENTACIÓN					
¿El Químico Farmacéutico revise su receta para atenderle?					
¿El Químico farmacéutico le brinda el tiempo para contestar sus dudas?					
¿El Químico farmacéutico escucha adecuadamente mis dudas?					
DISPENSACIÓN	5	4	3	2	1
¿El Químico farmacéutico verifica antes de entregarle sus medicamentos?					
¿El Químico farmacéutico, antes de entregarle sus medicamentos, verifica que tenga el producto y sus envases estén en buenas condiciones?					
¿El establecimiento farmacéutico cuenta con los medicamentos que le recetó su médico?					
¿El tiempo de entrega de sus medicamentos es corto?					
¿El Químico farmacéutico tiene trato cordial?					
SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	5	4	3	2	1

¿El Químico Farmacéutico mostró intención para realizar el seguimiento de su tratamiento?					
¿El Químico Farmacéutico mostró dominio en el manejo de sus medicamentos?					
¿El Químico Farmacéutico le explicó con claridad el uso de los medicamentos que le recetaron?					
¿El Químico Farmacéutico cumplió con el horario establecido para su seguimiento de su tratamiento?					
EDUCACIÓN SANITARIA	5	4	3	2	1
¿El farmacéutico le brinda alternativas de estilo de vida saludable?					
¿El Químico farmacéutico le enseña la forma de utilizar los fármacos?					
CONSULTORÍA	5	4	3	2	1
¿El Químico farmacéutico brinda charlas en temas de salud?					
¿El Químico farmacéutico brinda consultoría farmacéutica libre?					
¿El Químico farmacéutico brinda consultoría por teléfono, u otros medios?					
USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO	5	4	3	2	1
¿El Químico farmacéutico brinda recomendaciones para lograr el uso efectivo de los medicamentos?					
¿El Químico farmacéutico es transparente y neutral al dar la orientación al paciente?					
¿El Químico farmacéutico brinda recomendaciones adicionales para evitar sobre dosificación?					

CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará diversas preguntas sobre la Satisfacción, por anticipado le extendemos el agradecimiento por su sinceridad, marque con un aspa (X) en la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es No satisfecho(a) marca el número “1”

Si tu respuesta es Poco Satisfecho(a) marca el número “2”

Si tu respuesta es Satisfecho(a) marca el número “3”

Si tu respuesta es Muy satisfecho(a) marca el número “4”

SATISFACCIÓN	PUNTAJE			
	1	2	3	4
HUMANÍSTICA				
¿El Químico Farmacéutico lo atiende con cuidado y precaución?				
¿El Químico Farmacéutico le brinda un trato amable y cortés?				
¿El Químico Farmacéutico respeta el orden de llegada de los clientes?				
¿El Químico Farmacéutico se encuentra correctamente uniformado y aseado?				

ANEXO 3: Validez de Instrumentos

3.1.CERTIFICADO DE VALIDEZ - 1º VALIDADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Atención farmacéutica y satisfacción percibida en los clientes de las Farmacias Familyfarma Santa Anita Lima, Perú 2022

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: **Dra. / Mg: Ciquero Cruzado Melida Mercedes**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. / Mg: Ciquero Cruzado Mélida Mercedes**

DNI: 10062499

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

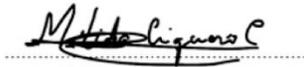
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 30 de Julio del 2022



Firma del Experto informante

3.2. Captura del certificado de validez 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Atención farmacéutica y satisfacción percibida en los clientes de las Farmacias Familyfarma Santa Anita Lima, Perú 2022

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: Dr. / Mg: Justil Guerrero Hugo Jesús

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Justil Guerrero Hugo Jesús

DNI: 40452674

Especialidad del validador: Ciencias de la Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 30 de julio de 2022



Firma del Experto informante

3.3. Captura del certificado de validez 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Atención farmacéutica y satisfacción percibida en los clientes de las Farmacias Familyfarma Santa Anita Lima, Perú 2022

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: Dr. TASAYCO YATACO NESQUEN JOSÉ

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. TASAYCO YATACO NESQUEN JOSÉ

DNI: 21873096

Especialidad del validador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 2 de agosto del 2022



Firma del Experto informante

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

- ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	252	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	252	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	24

INTERPRETACIÓN: El alfa de Cronbach se encuentra en **0.915** teniendo así una confiabilidad **EXCELENTE**.

ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética



RESOLUCIÓN N° 242-2022-DFFB/UPNW

Lima, 31 de agosto de 2022

VISTO:

El Acta N° 218 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista CALDERÓN CURI, ADIRA YUBITZA y CUEVA QUISPE, JOSE DANIEL egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

CONSIDERANDO:

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

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

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE LAS FARMACIAS FAMILYFARMA SANTA ANITA LIMA, PERÚ 2022" presentado por el/la tesista CALDERÓN CURI, ADIRA YUBITZA y CUEVA QUISPE, JOSE DANIEL autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

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

ANEXO 6: Formato de Consentimiento Informado

Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado **"Atención Farmacéutica y Satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FAMILYFARMA SANTA ANITA LIMA, PERÚ 2022"**.

Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Calderón Curi Adira Yubitza y Cueva Quispe José Daniel. El propósito de este estudio es aportar con la salud pública, su ejecución ayudará mejorar la atención farmacéutica y la calidad de vida. Los resultados del estudio se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno

Beneficios: Usted va a aportar con la salud pública en mejorar la calidad de atención.

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.

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse 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 el investigador José Daniel Cueva Quispe número de teléfono: 991 442 717 /o Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

Investigador
Nombre: JOSÉ DANIEL CUEVA QUISPE
DNI: 45097935

Investigador
Nombre: ADIRA YUBITZA CALDERÓN CURI
DNI: 71491315

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.

Firma del encuestado
Fecha: 29/08/22

SI ACEPTO

NO ACEPTO

ANEXO 7: Respuesta de la solicitud



Lima, 25 de agosto de 2022

Calderón Curi, Karem Merari
Director Técnico
PRESENTE. -

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla(o) en nombre propio y de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, a quien represento en calidad de Decano (e).

Mediante la presente le solicito vuestra autorización para que la(o)s siguientes bachilleres de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de nuestra casa de estudios:

Alumnos (as)	Código de alumno
Calderón Curi, Adira Yubitza	2022801472
Cueva Quispe, José Daniel	2022801491

realicen la recolección de datos del proyecto de Tesis titulado: "ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE LAS FARMACIAS FAMILYFARMA SANTA ANITA LIMA, PERÚ 2022".

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica



Lima, 25 de agosto de 2022

Pajuelo Cabrera, Miguel Arturo
Director Técnico
PRESENTE. -

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla(o) en nombre propio y de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, a quien represento en calidad de Decano (e).

Mediante la presente le solicito vuestra autorización para que la(o)s siguientes bachilleres de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de nuestra casa de estudios:

Alumnos (as)	Código de alumno
Calderón Curi, Adira Yubitza	2022801472
Cueva Quispe, José Daniel	2022801491

realicen la recolección de datos del proyecto de Tesis titulado: "ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE LAS FARMACIAS FAMILYFARMA SANTA ANITA LIMA, PERÚ 2022".

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Lima 25 de Agosto del 2022



Srs.bachilleres Calderón Curi, Adira Yubitza y Cueva Quispe, Jose Daniel

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a ustedes para saludarles y asimismo informarles que en respuesta a su solicitud y con el respaldo de la Universidad Norbet Wiener sobre su propuesta para la recolección de datos del proyecto de Tesis titulado **“ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE LAS FARMACIAS FAMILYFARMA SANTA ANITA LIMA, PERÚ 2022”**. en - ubicado en Jr. Beethoven Ludwig Van Mz F Lote 1 Urb. Los Productores - Lima - Santa Anita a sido aprobado. Por lo tanto, en respuesta a ello si acepto.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,

.....
Karim Merari Calderón Curi
Químico Farmacéutico
C.Q.F.P. 18611

Lima 25 de Agosto del 2022



Srs. bachilleres Calderón Curi, Adira Yubitza y Cueva Quispe, Jose Daniel

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a ustedes para saludarles y asimismo informarles que en respuesta a su solicitud y con el respaldo de la Universidad Norbet Wiener sobre su propuesta para la recolección de datos del proyecto de Tesis titulado **“ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE LAS FARMACIAS FAMILYFARMA SANTA ANITA LIMA, PERÚ 2022”**. en - ubicado en Jr. Leonardo da Vinci 167 Urb. El Asesor Et. Dos. Lima - Santa Anita a sido aprobado. Por lo tanto, en respuesta a ello si acepto.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Miguel Arturo Pajuelo Cabrera
QUIMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P 22326

ANEXO 8: Informe del Asesor del Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: ADIRA CALDERON CURI
Título del ejercicio: Revisión de Trabajo de Investigación
Título de la entrega: PROYECTO DE TESIS CALDERÓN Y CUEVA
Nombre del archivo: Proyecto_de_tesis_25-08.docx
Tamaño del archivo: 4.81M
Total páginas: 60
Total de palabras: 9,968
Total de caracteres: 57,698
Fecha de entrega: 25-ago.-2022 09:17p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 1877073751





CARTA DE CONFORMIDAD

Lima 17. de noviembre de 2022

Dr. Rubén Cueva Mestanza
Director(a) de la EAP de Farmacia y Bioquímica
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente. -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que he revisado la Tesis titulada **“Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias Familyfarma Santa Anita Lima, 2022”**, de la Br. CALDERÓN CURI, ADIRA YUBITZ, CUEVA QUISPE, JOSÉ DANIEL, después de haber evaluado y verificar que las tesis han levantado todas las observaciones, considero que la tesis esta apta para seguir con los procedimientos

Aprovecho la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente



Dr.
Ambrocio Teodoro Esteves Piarazaman

Docente metodólogo

ANEXO 10: Carta de conformidad – Estadístico



CARTA DE CONFORMIDAD

Lima 17. de noviembre de 2022

Dr. Rubén Cueva Mestanza
Director(a) de la EAP de Farmacia y Bioquímica
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que he revisado la Tesis titulada **“Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias Familyfarma Santa Anita Lima, 2022”**, de la Br. CALDERÓN CURL, ADIRA YUBITZA, CUEVA QUISPE, JOSE DANIEL, después de haber evaluado y verificado que las tesis han levantado todas las observaciones, considero que la tesis esta apta para seguir con los procedimientos. La revisión solamente comprendió la parte estadística del trabajo de investigación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Apac".

Dr.
Gabriel León Apac

Docente estadístico



CARTA DE CONFORMIDAD

Lima 17. de noviembre de 2022

Dr. Rubén Cueva Mestanza
Director(a) de la EAP de Farmacia y Bioquímica
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente. -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que he revisado la Tesis titulada **“Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias Familyfarma Santa Anita Lima, 2022”**, de la Br. CALDERÓN CURI, ADIRA YUBITZA, CUEVA QUISPE, JOSE DANIEL, después de haber evaluado y verificar que las tesis han levantado todas las observaciones, considero que la tesis esta apta para seguir con los procedimientos

Aprovecho la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Elmer Oyarce Alvarado".

DR. ELMER OYARCE ALVARADO

Asesor de Tesis

ANEXO 12: Evidencia de trabajo de Campo

