



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA DE GESTIÓN EN SALUD

Tesis

Implementación de la Atención Farmacéutica y Satisfacción De Los Clientes de
Laboratorios Biosana, Lima 2024

Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autor: Cueva Mestanza, Rubén Eduardo


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0271-5427>

Asesor: Dr. Maguiña Palma, Misael Erikson

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413>

Lima – Perú

2025

 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, Ruben Eduardo Cueva Mestanza Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la tesis "Implementación de la Atención Farmacéutica y Satisfacción De Los Clientes de Laboratorios Biosana, Lima 2024" Asesorado por el docente: Maguiña Palma, Misael Erikson Con DNI 41974596 Con ORCID 0000-0002-4545-7413 tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve)% con código oid:14912:488200410 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.

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:



.....
 Firma de autor
 Ruben Eduardo Cueva Mestanza
 DNI: 41232655

.....
 Firma
 Misael Erikson Maguiña Palma
 DNI: 41974596.....

Lima, 28 de agosto de 2025

Dedicatoria

A mi familia, cuya inquebrantable dedicación y comprensión han sido mi firme apoyo a lo largo de este periplo académico. Y especialmente a mi hija, mi inagotable fuente de inspiración: gracias por ser la fuerza motriz de mi continua búsqueda de la superación personal. Este logro es un reflejo del amor y el apoyo de mi familia.

Agradecimiento

Extiendo mi sincero agradecimiento al Dr. Maguiña Palma, Misael Erikson, mi asesor, por su guía y dedicación a lo largo del desarrollo de mi investigación. También agradezco a todos los profesores de la maestría por compartir sus conocimientos y experiencias, los cuales han contribuido en gran medida a mi crecimiento académico. Adicionalmente, agradezco a todas las personas que participaron en esta tesis por sus valiosos aportes para la realización de la misma.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE	iv
Introducción.....	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
1. CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planeamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema General.....	6
1.2.2. Problemas Específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.4.1. Teórica	7
1.4.2. Metodológica.....	8
1.4.3. Práctica.....	8
1.5. Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1. Temporal	8
1.5.2. Espacial.....	9
1.5.3. Población o unidad de análisis	9
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales	10
2.1.2. Nacionales.....	13
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.2.1. Historia sobre la evolución de la atención farmacéutica	15
2.2.2. Implementación de la atención farmacéutica bajo la perspectiva de gestión en salud	15
2.2.3. Procesos para implementar una atención farmacéutica	16
2.2.4. Teorías de la gestión en salud para la atención farmacéutica	16
2.2.5. Dimensiones de la implementación de la atención farmacéutica	17

2.2.6.	Satisfacción del usuario externo como expresión de la calidad de la atención en salud	17
2.2.7.	Teorías acerca de la satisfacción del usuario externo	17
2.2.8.	Dimensiones de la satisfacción del usuario externo	18
2.2.9.	Asociación entre la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario externo	18
2.3.	Formulación de la hipótesis.....	19
2.3.1.	Hipótesis general	19
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	20
3.	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	21
3.1.	Método de la investigación.....	21
3.2.	Enfoque de la investigación.....	21
3.3.	Tipo de la investigación	22
3.4.	Diseño de la investigación.....	22
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	22
3.6.	Variables y operacionalización	24
3.6.1.	Matriz operacional de la variable 1.....	25
3.6.2.	Matriz operacional de la variable 2.....	27
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7.1.	Técnica.....	28
3.7.2.	Descripción de instrumento	28
3.7.3.	Validación.....	33
3.7.4.	Confiabilidad	35
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	35
3.9.	Aspectos Éticos.....	38
4.	CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	41
4.1.	Resultados.....	41
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados	41
Tabla 1.	<i>La planificación de atención farmacéutica en Laboratorios Biosana está bien organizada</i> 41	
Tabla 2.	<i>La comunicación sobre los servicios de atención farmacéutica es clara y efectiva.</i> 42	
Tabla 3.	<i>Valoración de la planificación de los servicios farmacéuticos está enfocada en cubrir las necesidades del cliente.</i>	42
Tabla 4.	<i>El tiempo de espera para recibir atención farmacéutica es adecuado.</i>	43
Tabla 5.	<i>Las instalaciones de Laboratorios Biosana son adecuadas para proporcionar atención farmacéutica.</i>	43

Tabla 6.	<i>El equipo y materiales utilizados en la atención farmacéutica son modernos y eficientes.</i>	44
Tabla 7.	<i>Percepción de los usuarios sobre las instalaciones de Laboratorios Biosana están limpias y bien mantenidas.</i>	44
Tabla 8.	<i>La infraestructura de Laboratorios Biosana permite una atención cómoda y segura.</i>	45
Tabla 9.	<i>Los servicios de atención farmacéutica cumplen con altos estándares de calidad.</i>	45
Tabla 10.	<i>Estoy satisfecho con la calidad de la atención farmacéutica recibida en Laboratorios Biosana.</i>	46
Tabla 11.	<i>La atención farmacéutica recibida en el laboratorio Biosana contribuye positivamente a mi salud.</i>	46
Tabla 12.	<i>El personal de atención farmacéutica está bien capacitado para brindar una atención a los usuarios.</i>	47
Tabla 13.	<i>Valoración de los usuarios sobre el acceso a los servicios de atención farmacéutica es fácil y conveniente.</i>	47
Tabla 14.	<i>Los horarios de atención farmacéutica son adecuados para mis necesidades.</i>	48
Tabla 15.	<i>La ubicación de Laboratorios Biosana es conveniente para acceder a los servicios farmacéuticos.</i>	48
Tabla 16.	<i>La accesibilidad a los servicios farmacéuticos no presenta barreras significativas.</i>	49
Tabla 17.	<i>El seguimiento terapéutico proporcionado por Laboratorios Biosana ha sido útil para mi tratamiento.</i>	49
Tabla 18.	<i>Me siento bien informado sobre mi tratamiento gracias al seguimiento terapéutico.</i>	50
Tabla 19.	<i>El seguimiento terapéutico ha mejorado mi adherencia al tratamiento.</i>	50
Tabla 20.	<i>Las recomendaciones del seguimiento terapéutico son claras y comprensibles.</i>	51
Tabla 21.	<i>El personal de atención farmacéutica es amable y profesional.</i>	51
Tabla 22.	<i>Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.</i>	52
Tabla 23.	<i>Me siento cómodo al hablar con el personal de atención farmacéutica sobre mis preocupaciones.</i>	52
Tabla 24.	<i>El personal de atención farmacéutica se muestra atento y dispuesto a ayudar.</i>	53
4.1.2. Prueba de hipótesis		53
4.1.2.1. Hipótesis General:		53
Tabla 25.	<i>Correlación atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios</i>	54
4.1.2.2. Hipótesis específicas		55
Tabla 26.	<i>Correlación de Infraestructura y Seguimiento Terapéutico</i>	56
Tabla 27.	<i>Correlación de Infraestructura y Seguimiento Terapéutico</i>	58
Tabla 28.	<i>Correlación de Calidad e Interacción</i>	59
4.1.3. Discusión de resultados		59

5.	CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1.	Conclusiones.....	63
5.2.	Recomendaciones.....	64
6.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
7.	ANEXOS.....	71
7.1.	Anexo 1: Matriz de consistencia	71
7.2.	Anexo 2: Instrumento	74
7.3.	Anexo 3: Validez del instrumento	79
7.4.	Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	83
7.5.	Anexo 5: Formato de consentimiento informado.....	84
7.6.	Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la RECOLECCION DE DATOS.....	88

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>La planificación de atención farmacéutica en Laboratorios Biosana está bien organizada</i>	41
Tabla 2.	<i>La comunicación sobre los servicios de atención farmacéutica es clara y efectiva.</i>	42
Tabla 3.	<i>Valoración de la planificación de los servicios farmacéuticos está enfocada en cubrir las necesidades del cliente.</i>	42
Tabla 4.	<i>El tiempo de espera para recibir atención farmacéutica es adecuado.</i>	43
Tabla 5.	<i>Las instalaciones de Laboratorios Biosana son adecuadas para proporcionar atención farmacéutica.</i>	43
Tabla 6.	<i>El equipo y materiales utilizados en la atención farmacéutica son modernos y eficientes.</i>	44
Tabla 7.	<i>Percepción de los usuarios sobre las instalaciones de Laboratorios Biosana están limpias y bien mantenidas.</i>	44
Tabla 8.	<i>La infraestructura de Laboratorios Biosana permite una atención cómoda y segura.</i>	45
Tabla 9.	<i>Los servicios de atención farmacéutica cumplen con altos estándares de calidad.</i>	45
Tabla 10.	<i>Estoy satisfecho con la calidad de la atención farmacéutica recibida en Laboratorios Biosana.</i>	46
Tabla 11.	<i>La atención farmacéutica recibida en el laboratorio Biosana contribuye positivamente a mi salud.</i>	46
Tabla 12.	<i>El personal de atención farmacéutica está bien capacitado para brindar una atención a los usuarios.</i>	47
Tabla 13.	<i>Valoración de los usuarios sobre el acceso a los servicios de atención farmacéutica es fácil y conveniente.</i>	47
Tabla 14.	<i>Los horarios de atención farmacéutica son adecuados para mis necesidades.</i>	48
Tabla 15.	<i>La ubicación de Laboratorios Biosana es conveniente para acceder a los servicios farmacéuticos.</i>	48
Tabla 16.	<i>La accesibilidad a los servicios farmacéuticos no presenta barreras significativas.</i>	49
Tabla 17.	<i>El seguimiento terapéutico proporcionado por Laboratorios Biosana ha sido útil para mi tratamiento.</i>	49
Tabla 18.	<i>Me siento bien informado sobre mi tratamiento gracias al seguimiento terapéutico.</i>	50
Tabla 19.	<i>El seguimiento terapéutico ha mejorado mi adherencia al tratamiento.</i>	50
Tabla 20.	<i>Las recomendaciones del seguimiento terapéutico son claras y comprensibles.</i>	51
Tabla 21.	<i>El personal de atención farmacéutica es amable y profesional.</i>	51
Tabla 22.	<i>Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.</i>	52
Tabla 23.	<i>Me siento cómodo al hablar con el personal de atención farmacéutica sobre mis preocupaciones.</i>	52

Tabla 24.	<i>El personal de atención farmacéutica se muestra atento y dispuesto a ayudar.</i>	53
Tabla 25.	<i>Correlación atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios</i>	54
Tabla 26.	<i>Correlación de Infraestructura y Seguimiento Terapéutico</i>	56
Tabla 27.	<i>Correlación de Infraestructura y Seguimiento Terapéutico</i>	58
Tabla 28.	<i>Correlación de Calidad e Interacción.....</i>	59



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO ÉTICO

Yo, Ruben Eduardo Cueva Mestanza Con código de matrícula N° 2022900034 identificado con DNI 41232655 Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el proyecto de tesis: " Implementación de la Atención Farmacéutica y Satisfacción De Los Clientes de Laboratorios Biosana, Lima 2024" asesorado por el docente: Dr. Maguiña Palma, Misael Erikson con DNI: 41974596 con ORCID 0000-0002-4545-7413 .cumplen con:

1. Integridad en las actividades de investigación científica y gestión.
2. Honestidad intelectual en todos los aspectos de la investigación científica. Verificable con el reporte Turnitin.
3. Objetividad e imparcialidad en las relaciones laborales y profesionales.
4. Veracidad, justicia y responsabilidad en la ejecución y difusión de los resultados de la investigación científica.
5. Transparencia, actuando sin conflicto de interés, declarando y manejando el conflicto, sea este económico o de otra índole. Esta declaración jurada está sujeta a control posterior y se somete a las sanciones señaladas en el Código de Ética para la Investigación de la universidad para el autor y su asesor de tesis, generando el repudio de la investigación.

Lima, 20 de enero de 2025

.....
Egresado: Ruben Eduardo Cueva Mestanza
DNI: 41232655

.....
Asesor: Misael Erikson Maguiña Palma
DNI: 41974596

Introducción

La atención farmacéutica cuyo objetivo es maximizar el uso de los medicamentos y mejorar la calidad de vida de los pacientes, se ha convertido en una disciplina clave de la industria sanitaria. En un entorno donde la satisfacción del paciente es un indicador crítico de la calidad en los servicios sanitarios, resulta fundamental investigar como la implantación de un modelo de atención farmacéutica afecta las percepciones y el bienestar de los usuarios. En este marco, el presente estudio pretende evaluar la relación entre la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios externos de Laboratorios Biosana en Lima, Perú. El creciente interés por los productos naturales y su integración en la terapia convencional ha incrementado la demanda de orientación farmacéutica especializada para garantizar su uso seguro y eficaz. A pesar de los avances mundiales en atención farmacéutica, Perú aún enfrenta el reto de establecer un modelo que no sólo cumpla con los estándares internacionales, sino que también se alinee con las necesidades y expectativas de la población local. Esta investigación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra censal de 120 usuarios de los servicios farmacéuticos de Biosana para evaluar diversas dimensiones, incluyendo planificación, infraestructura, calidad, accesibilidad, seguimiento terapéutico e interacción. Los resultados no sólo ayudarán a identificar áreas de mejora en la atención farmacéutica, sino que también contribuirán al desarrollo de estrategias dirigidas a mejorar la calidad de los servicios y, en última instancia, a aumentar la satisfacción de los usuarios.

En conclusión, este estudio busca contribuir al conocimiento sobre la importancia de una atención farmacéutica integral y su impacto en la satisfacción del cliente, con el objetivo de establecer una base sólida para futuras intervenciones que promuevan un servicio más eficiente y centrado en el paciente.

Resumen

Objetivo: Este estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre la implantación de la atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios externos en Laboratorios Biosana. **Metodología:** Se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando un método hipotético-deductivo con un diseño no experimental y transversal. El estudio incluyó un total de 120 participantes, que completaron un cuestionario estructurado evaluando dimensiones clave como planificación, infraestructura, calidad, accesibilidad, seguimiento terapéutico e interacción. **Resultados:** Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre las variables estudiadas. En concreto, una planificación bien estructurada mejoraba la accesibilidad, una infraestructura optimizada facilitaba el seguimiento terapéutico y una atención farmacéutica de alta calidad reforzaba la interacción profesional-paciente. **Conclusiones:** La implementación integral de la atención farmacéutica juega un papel crucial en la mejora de la satisfacción de los usuarios y la optimización de los servicios en Laboratorios Biosana. Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de estrategias específicas para mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios y, en última instancia, mejorar los resultados de los pacientes.

Palabras clave: Atención farmacéutica, satisfacción del usuario, calidad del servicio, accesibilidad, seguimiento terapéutico.

Abstract

Objective: This study aimed to examine the relationship between the implementation of pharmaceutical care and the satisfaction of external users at Biosana Laboratories.

Methodology: A quantitative approach was adopted, using a hypothetico-deductive method with a non-experimental and cross-sectional design. The study included a total of 120 participants, who completed a structured questionnaire evaluating key dimensions such as planning, infrastructure, quality, accessibility, therapeutic follow-up and interaction. **Results:** The results revealed a significant positive correlation between the variables studied. Specifically, well-structured planning improved accessibility, optimized infrastructure facilitated therapeutic follow-up, and high-quality pharmaceutical care enhanced professional-patient interaction. **Conclusions:**

Comprehensive implementation of pharmaceutical care plays a crucial role in improving user satisfaction and optimizing services at Biosana Laboratories. These results highlight the need for specific strategies to improve the quality and accessibility of services and ultimately improve patient outcomes.

Keywords: Pharmaceutical care, user satisfaction, service quality, accessibility, therapeutic follow

1. CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planeamiento del problema

Para satisfacer las demandas de los consumidores y la necesidad de una atención farmacéutica basada en evidencia, la Federación Farmacéutica Internacional (FIP) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han establecido estándares globales para el uso efectivo de los medicamentos. Se ha demostrado que estas directrices son eficaces para mejorar la seguridad del paciente; Por ejemplo, se estima que en los países desarrollados alrededor del 10% de los ingresos hospitalarios se deben a problemas relacionados con la medicación, como errores de medicación y efectos secundarios. La implementación de las normas de la FIP y la OMS ha resultado en una reducción del 30% en eventos adversos de medicamentos en los sistemas de atención médica que las han implementado. Además, las estrategias de atención farmacéutica sistemática recomendadas han mejorado la adherencia al tratamiento en un 25% (1).

Bajo este modelo, se espera que los farmacéuticos-químicos promuevan la salud del paciente a través del uso integral de los productos farmacéuticos, incluido el uso correcto de los medicamentos y el asesoramiento apropiado. Datos recientes subrayan la importancia de esta característica: un estudio realizado por la Academia Estadounidense

de Farmacia Clínica descubrió que las intervenciones de QF en la administración de medicamentos pueden reducir los errores de medicación en un 40%. Además, se ha demostrado que el uso de revisiones sistemáticas de medicamentos realizadas por farmacéuticos mejora la adherencia a la medicación en un 35%. Un informe de los Institutos Nacionales de Salud (NIH) encontró que la intervención de los farmacéuticos clínicos resultó en una reducción del 25 por ciento en las hospitalizaciones relacionadas con problemas de medicación. Un estudio similar realizado en farmacias de Europa mostró que la participación del farmacéutico en tratamientos complejos redujo las complicaciones en un 30% (2).

La gestión de la atención farmacéutica, según la define la Sociedad Estadounidense de Farmacéuticos Hospitalarios, es la administración eficiente y reflexiva de las recetas, con un enfoque principal en el "bienestar personal" del paciente (3).

Este documento analiza las herramientas, los profesionales que brindan apoyo, los lugares donde se prestan los servicios y las interacciones entre estos elementos. Este ciclo describe las acciones realizadas durante la prestación del apoyo y se evalúa la calidad de cada acción en función de su valor lógico y social. Estos resultados se consideran indicadores fiables de valor (4).

Se ha demostrado que la intervención del farmacéutico y el médico generalista es importante para mejorar la salud mental y controlar las enfermedades crónicas. Incluir farmacéuticos en los equipos de salud mental redujo los síntomas depresivos en un 22% y aumentó la adherencia al tratamiento con antidepresivos en un 30%. En el tratamiento de enfermedades crónicas, los farmacéuticos han mejorado el control glucémico hasta en

un 25% en pacientes con diabetes tipo 2 y han reducido la presión arterial hasta en un 20% en pacientes con hipertensión. Además, se ha demostrado que los programas de revisión de medicamentos dirigidos por farmacéuticos reducen las hospitalizaciones relacionadas con medicamentos en un 15%. Estos hallazgos resaltan la importancia de la atención farmacéutica para optimizar el tratamiento y mejorar los resultados de los pacientes (5). Los farmacéuticos químicos están especialmente capacitados y educados para dispensar medicamentos a humanos y monitorear la seguridad y eficacia de los medicamentos; Como profesionales experimentados, deben ser honestos y brindar a los clientes el apoyo adecuado (6).

La satisfacción del cliente es el factor más importante y además del apoyo gubernamental a la atención médica, la medicación es un factor importante para considerar al organizar la atención, independientemente de las diferencias en el tratamiento, la separación, la cultura, la identidad y la diversidad (7).

Esto sugiere que existen programas dirigidos a prevenir y tratar esta enfermedad (8). La satisfacción del cliente es el umbral que determina la calidad del servicio brindado a los clientes, lo que la convierte en un foco de atención para toda empresa porque afecta el número de clientes que una empresa genera y los ingresos que genera la empresa creada (9).

La calidad se define como la satisfacción de las expectativas del cliente y es una medida de qué tan bien un servicio o producto entregado satisface estas necesidades. La calidad ilustra la singularidad de un producto, artículo o servicio que permite que una actividad determinada cumpla con los requisitos necesarios, enfatizando el vínculo innegable entre

el cumplimiento y la calidad (10).

Existe evidencia clara a nivel mundial de que la atención farmacéutica es importante para la satisfacción del paciente con la terapia farmacológica. Esto se reflejó en una mejoría significativa en la calidad de vida de los pacientes diabéticos tipo 2, con un incremento promedio de $56,3 \pm 16,7$ a $71,3 \pm 11,6$, así como las tasas de adherencia al tratamiento aumentaron en un 84%. en personas mayores con hipertensión (11).

Destacamos además la importancia de utilizar la atención farmacéutica para mejorar el tratamiento, como se demuestra en estudios nacionales (12). Respecto al tratamiento con productos naturales, no se han encontrado publicaciones relevantes, pero se sabe que estos productos pueden provocar efectos tóxicos, interacciones y efectos no deseados, similares a los de los medicamentos. Por esta razón, es de suma importancia consultar con un especialista sobre el uso adecuado de los productos naturales (13).

La empresa ubicada en San Juan de Lurigancho cuenta con una gran clientela, lo que justifica esta investigación. Es importante comprender el nivel de satisfacción del cliente cuando se trata de servicios de atención farmacéutica. Por este motivo, el objetivo del estudio fue “evaluar cómo se realiza la atención farmacéutica con relación a la satisfacción de los usuarios externos en contacto con el Laboratorio de Productos Naturales Biosana” (14). En el contexto peruano, datos del Instituto Nacional de Salud (INS) y de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) resaltan la importancia de la atención farmacéutica. Según el Servicio de Inmigración y Medicina Natural (INS), el 32% de la población ha consumido productos naturales en el último año, lo que pone de relieve la necesidad de un asesoramiento adecuado por parte de los profesionales de la

salud (15).

Además, la ENAHO informó que el 28% de los encuestados del área metropolitana de Lima consideró que la atención farmacéutica es el servicio más importante para mantener la salud (16). Un estudio reciente realizado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) encontró que el 45% de los pacientes que recibieron atención farmacéutica reportaron una mejor adherencia a la medicación, lo cual es esencial para el manejo efectivo de las enfermedades crónicas (17). Por su parte, una investigación de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) reveló que la implementación de programas de asistencia farmacéutica en farmacias comunitarias condujo a una disminución del 25% en las hospitalizaciones asociadas a combinaciones inadecuadas de medicamentos (18).

Además, el Colegio Químico Farmacéutico del Perú (CQFP) destaca que la orientación profesional en el uso de productos naturales no solo mejora los resultados de los pacientes, sino que también minimiza los riesgos asociados a efectos tóxicos e interacciones adversas (19). Estos resultados están respaldados por investigaciones internacionales que enfatizan la importancia de la atención farmacéutica para mejorar la calidad de vida y la adherencia a la medicación (20). En conclusión, la implementación de la atención farmacéutica en el laboratorio de Productos Naturales Biosana de San Juan de Lurigancho, Lima es crucial para mejorar la satisfacción del cliente y garantizar el uso racional de los medicamentos y productos de la naturaleza. Por tanto, el objetivo de este estudio fue evaluar cómo las prácticas de atención farmacéutica se asocian con la satisfacción de los usuarios externos que visitan estos laboratorios (21).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo influye la implementación de la atención farmacéutica en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿De qué manera influye la planificación, como dimensión de la implementación de la atención farmacéutica, en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana?
2. ¿De qué manera la infraestructura utilizada en la implementación de la atención farmacéutica influye en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana?
3. ¿De qué manera la calidad de la implementación de la atención farmacéutica influye en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la implementación de la atención farmacéutica en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar cómo la planificación, como dimensión de la implementación de la atención farmacéutica, influye en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana.

2. Identificar cómo la infraestructura utilizada en la implementación de la atención farmacéutica influye en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana.
3. Identificar el impacto de la calidad en la implementación de la atención farmacéutica en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La atención farmacéutica se define como la prestación responsable e individualizada del tratamiento farmacológico para mejorar la calidad de vida de los pacientes mediante el uso racional de los medicamentos y un seguimiento farmacoterapéutico eficaz, siendo eficaz en la prevención o resolución de problemas relacionados con la medicación (22). Este enfoque supone la participación activa del farmacéutico en el proceso de tratamiento y una estrecha colaboración con otros profesionales sanitarios para optimizar los resultados del tratamiento y mejorar la salud general del paciente (23). Además, la satisfacción del paciente se considera el indicador más importante de la calidad del servicio recibido. Esto se relaciona con la percepción del cliente sobre la calidad de la atención recibida y la adherencia a las expectativas y necesidades individuales (24). Los estudios muestran que la atención farmacéutica bien gestionada puede reducir las complicaciones relacionadas con la medicación en un 30% y aumentar la satisfacción del paciente en un 25% (25).

Estos datos resaltan la importancia de una atención farmacéutica integral, que tiene como objetivo no sólo garantizar el uso adecuado de los medicamentos, sino también mejorar

la satisfacción del paciente y optimizar los resultados del tratamiento.

1.4.2. Metodológica

El conocimiento a través de la investigación es especialmente importante en el ámbito académico, profesional y laboral. Dada la estrecha relación entre los servicios de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente, se optó por un enfoque de investigación correlacional. Para evaluar la satisfacción del cliente se seleccionó una encuesta especializada, diseñada para evaluar de forma exhaustiva su experiencia con los servicios farmacéuticos. Este cuestionario será revisado y evaluado por expertos para garantizar su validez y fiabilidad. Una vez confirmadas su validez y fiabilidad, el instrumento podrá utilizarse en futuros estudios.

1.4.3. Práctica

Los hallazgos de la investigación ayudarán a optimizar las recomendaciones de atención farmacéutica, mejorando la calidad del servicio de laboratorio y aumentando la satisfacción del cliente. Estas mejoras beneficiarán tanto a las empresas como a los usuarios, contribuyendo a una mejor gestión de la atención farmacéutica a corto y medio plazo. El enfoque tiene en cuenta los aspectos humanísticos, la idoneidad, la seguridad y los beneficios económicos, especialmente en lo que se refiere al uso de productos naturales.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se realizará el año 2024.

1.5.2. Espacial

Se realizará en la Droguería Laboratorios BIOSANA SAC, ubicado en Jr. los Esmeriles Nro. 228 Urb. San Carlos, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Usuario externo, de Laboratorios de productos naturales Biosana.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Rincon et al. (2019) (26) realizaron un estudio observacional en farmacias de Mérida para evaluar las percepciones de los usuarios sobre los servicios de farmacia. Las encuestas de usuarios se utilizan para recopilar datos sobre la frecuencia de visitas, contactos con farmacéuticos y evaluaciones de servicios. Los resultados mostraron que la mayoría de los usuarios eran mujeres jóvenes que visitaban la farmacia una vez al mes. El 42,96% considera a los farmacéuticos como “vendedores de medicamentos”. Aunque casi la mitad de los usuarios no tuvo contacto directo con un farmacéutico y la mayoría calificó la calidad del servicio como “mala”, la demanda de servicios de atención farmacéutica se mantuvo alta y se obtuvieron críticas positivas del servicio de consulta. pregunta continua Se concluyó que era necesario un programa de servicios de farmacia comunitaria para mejorar el acceso y la satisfacción de los usuarios.

Aravena et al (2021) (27) crearon un servicio de farmacia de cuidados paliativos y manejo del dolor que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los pacientes mediante el uso adecuado de los medicamentos y abordar los problemas de manejo del dolor. Este

enfoque consiste en identificar los problemas relacionados con la medicación (PRM) mediante revisiones retrospectivas de las recetas y entrevistas con los pacientes. Los resultados indicaron un aumento del 61,5% en la adherencia al tratamiento y la satisfacción general de los usuarios. La participación activa de los farmacéuticos clínicos se considera crucial para garantizar la calidad y seguridad del tratamiento, optimizar la terapia y prevenir reacciones del PRM.

Maidana et al (2020) (28) realizaron un ensayo clínico aleatorizado de seis meses para evaluar la eficacia de las intervenciones farmacológicas en pacientes con diabetes tipo 2. En el estudio participaron 30 pacientes en el grupo de intervención y 31 en el grupo de control. Se observaron resultados significativos, como una reducción del 34% en los niveles de azúcar en sangre y del 1,9% en la hemoglobina glucosilada., así como mejoras en la calidad de vida. Además, resolvieron el 73,8% de los problemas relacionados con la medicación (59/80) y mejoraron el conocimiento de los pacientes sobre su enfermedad y tratamiento. Los resultados mostraron que las intervenciones farmacéuticas no sólo optimizaron los indicadores clínicos sino también las variables subjetivas relacionadas con las percepciones de la calidad de vida y la satisfacción.

Este contexto es relevante para el presente estudio ya que se centra en la implementación de la atención farmacéutica y su relación con la satisfacción del usuario externo en los laboratorios Biosana. Aunque este estudio no fue experimental y no midió directamente parámetros clínicos como el azúcar en sangre o la hemoglobina glucosilada, sí consideró aspectos como la gestión del tratamiento, las interacciones médico-paciente y la calidad del paciente y del servicio, factores que han demostrado influir en la calidad de vida de los pacientes, percepciones, Salud y cognición durante el tratamiento: aspectos

enfatisados por Maidana y coautores. Por lo tanto, los resultados de este estudio confirman la importancia de la atención farmacéutica integrada para mejorar tanto los resultados del tratamiento como la satisfacción del paciente.

García Lourenço et al. (2022) (29) evaluaron el compromiso de 238 trabajadores de atención primaria de salud en dos ciudades de São Paulo para analizar el impacto de la implementación de la Estrategia de Salud de la Familia en los resultados de salud. Este método se basa en encuestas para medir métricas como el compromiso, la capacidad de aprendizaje y la energía. Los resultados mostraron mayores niveles de participación en los municipios donde la estrategia fue implementada completamente: la puntuación media fue de $4,4 \pm 1,0$ frente a $3,8 \pm 1,3$ en los municipios donde la estrategia no fue implementada completamente. Se concluye que el compromiso puede ser una herramienta útil para evaluar y mejorar el compromiso del personal de atención primaria, lo que beneficiaría a las organizaciones de atención primaria.

García et al (2022) (30) realizaron un estudio de intervención prospectivo para mejorar la adherencia al tratamiento en adultos mayores con hipertensión mediante intervención farmacéutica. Este enfoque incluye implementar servicios y medir el cumplimiento de las recomendaciones de tratamiento. Los resultados mostraron un aumento significativo en la adherencia a la medicación (84%) y una resolución del 82,76% de los problemas relacionados con la medicación. La satisfacción del paciente y del cuidador es del 100%. Conclusión: El apoyo farmacológico es una estrategia eficaz para mejorar la terapia farmacológica en adultos mayores con hipertensión.

Mavares y Briceño (2019) (31) evaluaron la satisfacción del consumidor con

medicamentos antihipertensivos en la ciudad de Libertador, estado Mérida, para comparar los niveles de satisfacción entre medicamentos genéricos y de marca. Este método implica encuestar a los consumidores sobre sus niveles de satisfacción. Los resultados mostraron niveles de satisfacción más altos para los medicamentos de marca (46,74% muy satisfecho) que para los medicamentos genéricos (18,48%). Se encontró que los medicamentos de marca proporcionaban mayor satisfacción, especialmente en cuanto a calidad y eficacia, y se recomendó mejorar la calidad de los medicamentos genéricos y hacerlos más accesibles.

2.1.2. Nacionales

Alvarez et al. (2016) (32) estudiaron los desafíos en la implementación de servicios de atención farmacéutica en Cuzco y Wanchaca para identificar barreras para la implementación. El estudio utilizó encuestas a farmacéuticos y propietarios de farmacias para recopilar datos sobre recursos, infraestructura y percepciones de la educación superior. Los resultados mostraron barreras como falta de recursos físicos, infraestructura inadecuada, falta de tiempo y bajos salarios. Aunque el 88,4% de los encuestados estaban satisfechos con su carrera, el 93,7% dijo que un título universitario en farmacia no era suficiente. Se concluye que la eliminación de estas restricciones es importante para el desarrollo de la atención farmacéutica en la región.

Sánchez et al (2021) (33) evaluaron la satisfacción con las consultas de atención farmacéutica ambulatoria para comparar la satisfacción entre el personal interno y los pacientes. Los métodos de investigación incluyeron encuestas realizadas entre especialistas del área, personal de enfermería y pacientes. Los resultados mostraron altos niveles de satisfacción en ambos grupos: el personal calificó el tratamiento con un 6,2 sobre 10 y los pacientes ambulatorios con un 8,0 sobre 10. Se identificaron áreas de

mejora, como infraestructura y programación, y se destacó la importancia de la retroalimentación de los clientes. Se concluyó que la calidad de los servicios farmacéuticos era en general satisfactoria y que todavía había margen para mejorar.

Monk et al (2020) (34) desarrollaron y validaron un cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente con la atención farmacéutica en las farmacias hospitalarias para medir la eficacia de los productos farmacéuticos de atención. Este método implica validar el cuestionario mediante pruebas de confiabilidad. Los resultados mostraron que el 76% de los pacientes expresaron una satisfacción significativa, como lo demostró un alto coeficiente alfa de Cronbach (0,921) y un coeficiente de correlación intraclass (0,915). Se consideró que el cuestionario era altamente confiable para evaluar la satisfacción con los servicios de atención farmacéutica en las farmacias hospitalarias.

Soto y Mejía (2020) (35) propusieron estrategias para mejorar la satisfacción del cliente en la Farmacia Dermatológica San Pedro de Chiclayo, con el fin de identificar áreas que necesitan mejorar la calidad del servicio. Utilizaron un enfoque cuantitativo en un estudio transversal, no exploratorio. Los resultados mostraron que el 53% de los encuestados estaban insatisfechos con los productos que compraron y el 57% no recibió recomendaciones adecuadas. Si bien siempre existen productos e información adecuados proporcionados por expertos, aún faltan objetivos mensurables y compromiso con la mejora. La conclusión es que la implementación de las estrategias propuestas puede incrementar la satisfacción y lealtad del cliente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Historia sobre la evolución de la atención farmacéutica

El desarrollo de la atención farmacéutica ilustra la integración y distinción entre la farmacología y la farmacia como ciencias (36). En el principio, los roles de los farmacéuticos y los médicos estaban estrechamente vinculados y los medicamentos se dispensaban según prescripción médica. Con el tiempo, la industria farmacéutica ha evolucionado hasta convertirse en una profesión independiente dedicada a la distribución segura de medicamentos. En el siglo XX, la atención farmacéutica cambió drásticamente con el advenimiento de la atención farmacéutica clínica (37). Este enfoque ha cambiado la percepción de los farmacéuticos, desde vendedores de medicamentos hasta proveedores de atención médica integral cuyos objetivos son optimizar la terapia con medicamentos e identificar y resolver problemas relacionados con la medicina y promover resultados positivos para los pacientes.

2.2.2. Implementación de la atención farmacéutica bajo la perspectiva de gestión en salud

La implementación de la atención farmacéutica en la gestión sanitaria es fundamental para garantizar la calidad de la atención al paciente (38). La gestión de la atención sanitaria ha evolucionado para reconocer el importante papel de los farmacéuticos en la atención al paciente y en la promoción de resultados clínicos óptimos. Una implementación eficaz requiere aclarar los roles y responsabilidades de los farmacéuticos e integrarlos en el equipo de atención multidisciplinario (39). Esto no sólo optimiza la terapia farmacológica, sino que también ayuda a mejorar la satisfacción del paciente y a

reducir los costos de atención médica, lo que enfatiza la importancia de una integración perfecta de los servicios farmacéuticos en el sistema de atención médica.

2.2.3. Procesos para implementar una atención farmacéutica

El éxito de la atención farmacéutica requiere procesos bien estructurados (40). Estos incluyen la evaluación de las necesidades del paciente, la revisión de la medicación, la identificación de problemas relacionados con los medicamentos y el desarrollo de un plan de atención farmacéutica personalizado. La colaboración con otros profesionales sanitarios es crucial para garantizar una atención integral y coordinada (41). La comunicación eficaz y la educación del paciente desempeñan un papel clave en estos procesos, ya que garantizan que los pacientes comprendan y participen activamente en su atención, lo que puede repercutir significativamente en los resultados clínicos y la satisfacción del paciente.

2.2.4. Teorías de la gestión en salud para la atención farmacéutica

La gestión sanitaria se basa en diversas teorías aplicables a la atención médica (42). El objetivo principal de la teoría de la gestión de la calidad total es mejorar continuamente los procesos y los resultados de la atención al paciente para garantizar la eficacia y la eficiencia del servicio. Otra teoría pertinente es la gestión basada en los resultados, que se centra en la medición y evaluación continuas de la eficacia de los servicios médicos (43). Estas teorías proporcionan un marco sólido para la aplicación y la mejora continua de la farmacoterapia, permitiendo el ajuste de prácticas y estrategias en función de los resultados observados.

2.2.5. Dimensiones de la implementación de la atención farmacéutica

La aplicación de la atención farmacéutica abarca varios aspectos clave (44), como la disponibilidad de servicios farmacéuticos, la calidad de la atención, la seguridad del paciente y la eficacia de la farmacoterapia. Por otra parte, la satisfacción del paciente es un parámetro esencial para evaluar el impacto y la calidad de los servicios prestados (45). Cada dimensión requiere enfoques específicos y la aplicación de las mejores prácticas para garantizar que la terapia farmacológica cumpla con los estándares de calidad y logre resultados óptimos para los pacientes.

2.2.6. Satisfacción del usuario externo como expresión de la calidad de la atención en salud

La satisfacción del usuario externo es una medida clave de la calidad de la asistencia sanitaria, incluidos los servicios farmacéuticos (46). Los pacientes que están satisfechos con su atención médica generalmente son más capaces de cumplir con el tratamiento y lograr resultados de salud positivos. La satisfacción del usuario externo está estrechamente relacionada con la comunicación efectiva entre farmacéuticos y pacientes, así como con la comprensión de las instrucciones y el manejo correcto de los medicamentos (47). Para medir y mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios externos, utilizamos cuestionarios y encuestas para conocer las opiniones de los pacientes sobre el tratamiento farmacológico, que proporcionan información valiosa.

2.2.7. Teorías acerca de la satisfacción del usuario externo

Diversas teorías explican los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos con la atención farmacéutica (48). La teoría de la satisfacción del cliente de

Hunter enfatiza la importancia de cumplir o superar las expectativas del paciente para lograr una alta satisfacción. Michael Balint aplicó la teoría de la relación médico-paciente al campo de la farmacia, enfatizando que la confianza y la comunicación efectiva son elementos esenciales de la satisfacción del usuario externo (49). Estas teorías proporcionan un marco conceptual para comprender y abordar la satisfacción del usuario con la terapia farmacológica, permitiendo desarrollar estrategias para mejorar la experiencia del paciente.

2.2.8. Dimensiones de la satisfacción del usuario externo

La satisfacción de los usuarios con la atención farmacéutica abarca múltiples aspectos (50). Entre ellos figuran la calidad percibida de los servicios, la facilidad de acceso a la información, la amabilidad y empatía del personal de farmacia y la disponibilidad de medicamentos. Asimismo, está vinculado a la percepción del paciente de que sus necesidades y sus inquietudes se reconocen y se abordan eficazmente (51). Evaluar y mejorar estos factores es crucial para ofrecer una atención farmacéutica de alta calidad y centrada en el paciente, perfeccionando las prácticas en función de los comentarios para mejorar la experiencia del usuario y los resultados de la atención sanitaria.

2.2.9. Asociación entre la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario externo

La conexión entre el éxito de la implantación de la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario externo ha sido ampliamente documentada en la literatura científica (52). La atención farmacéutica de alta calidad se caracteriza por un enfoque integral que abarca la correcta gestión de medicamentos, la comunicación efectiva con los pacientes y el apoyo continuo durante el tratamiento. Estos aspectos son fundamentales para mejorar la

percepción de los pacientes sobre la atención recibida y, por ende, aumentar su satisfacción.

La satisfacción del usuario externo no solo refleja el impacto positivo de una atención farmacéutica bien implementada, sino que también sirve como un indicador crucial de la eficacia de los procesos asociados (53). La retroalimentación de los pacientes, recolectada mediante cuestionarios y encuestas, proporciona datos valiosos sobre la calidad de la atención y permite identificar áreas que requieren mejoras. Este enfoque basado en evidencia científica asegura que las prácticas de atención farmacéutica se ajusten continuamente a las necesidades y expectativas de los pacientes, promoviendo un ciclo de mejora continua en los servicios ofrecidos.

Para una evaluación precisa de esta asociación, es esencial utilizar instrumentos validados de recogida de datos adaptados a las variables específicas del estudio, como encuestas de satisfacción estandarizadas que evalúen aspectos clave de la atención farmacéutica (53). La aplicación rigurosa de estos instrumentos proporciona una base sólida para analizar la relación entre la implantación de la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario externo, facilitando la identificación de estrategias eficaces para mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos.

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: La implementación de la atención farmacéutica influye significativamente en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la planificación como dimensión de la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana.
- Existe una relación significativa entre la infraestructura utilizada en la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana.
- Existe una relación significativa entre la calidad como dimensión de la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana.

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El enfoque hipotético-deductivo, que se basa en la creación de hipótesis supuestamente ciertas para investigar y responder a cuestiones científicas, es la metodología de investigación seleccionada. Este método ofrece un marco sistemático para el estudio de fenómenos complicados y permite validar o refutar las hipótesis mediante el razonamiento lógico y la verificación empírica. Aunque las hipótesis se asumen como válidas para el propósito del estudio, su certeza no se garantiza hasta que se someten a una prueba rigurosa y empírica (53).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio utiliza un enfoque cuantitativo, centrado en la recopilación y el análisis de datos numéricos para medir y cuantificar fenómenos específicos. Este enfoque se basa en la lógica empírico-deductiva, utilizando técnicas estadísticas y herramientas estandarizadas para probar hipótesis previamente formuladas. La metodología cuantitativa facilita la identificación de patrones, relaciones y tendencias dentro de los datos, proporcionando una base objetiva y precisa para la formulación de conclusiones y

generalizaciones (54).

3.3. Tipo de la investigación

La investigación se clasifica como aplicada y formal, con el objetivo de desarrollar principios y leyes que tengan implicaciones prácticas y directas. Se enfoca en la obtención de conocimientos aplicables, buscando teorías y principios que puedan ser utilizados en contextos reales. El alcance de la investigación es correlacional, caracterizado por un enfoque no experimental que mide la relación entre variables sin intervención directa del investigador. Este tipo de investigación permite examinar las asociaciones entre variables y entender sus interrelaciones, aunque no implica causalidad (55).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal, lo que implica la compilación de datos en un único momento. Este enfoque permite observar los fenómenos en su entorno natural sin intervención directa ni control por parte del investigador. El diseño transversal es ideal para captar una instantánea de las variables investigadas y ofrece una aproximación precisa al estado actual de los fenómenos estudiados (56).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

La población está constituida por **120 personas** que acceden regularmente a la atención farmacéutica en la Droguería Laboratorio BIOSANA, ubicada en San Juan de Lurigancho, durante el periodo de diciembre de 2023 a febrero de 2024. Este número refleja el total de usuarios que habitualmente reciben servicios en dicha droguería.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que consientan voluntariamente en participar.
- Usuarios de ambos sexos y mayores de 18 años.
- Usuarios van a comprar los productos

Criterios de exclusión:

- Clientes que al completar el cuestionario dejen los espacios vacíos.
- Personas con pérdida de audición.
- Usuarios que padecen enfermedades mentales.

Muestra:

Dado que el tamaño de la población es relativamente pequeño, se realizará un **estudio censal**, incluyendo a toda la población que cumpla con los criterios de inclusión. Esto significa que se considerarán los **120 pacientes** para la recolección de datos, sin necesidad de seleccionar una muestra adicional.

Muestreo:

La selección de la muestra será **no probabilística e intencional**. Todos los usuarios que accedieron a la atención farmacéutica en la Droguería Laboratorio BIOSANA durante el periodo establecido y que cumplan con los criterios de inclusión serán invitados a participar en el estudio.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Implementación de Atención Farmacéutica

Definición Conceptual: La implementación de atención farmacéutica se refiere al proceso integral de proporcionar un seguimiento sistemático y personalizado de la farmacoterapia para mejorar la calidad de vida del paciente. Incluye la planificación, ejecución y evaluación de la atención farmacéutica, asegurando que el tratamiento se adapte a las necesidades individuales del paciente y cumpla con los estándares de calidad establecidos.

Definición Operacional: La implementación de la atención farmacéutica se evaluará a través del seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes en régimen de tratamiento con productos naturales del laboratorio Biosana. Este seguimiento se documentará mediante hojas de registro que recogen cada una de las fases del tratamiento, desde la planificación hasta la de valoración de la calidad de la atención prestada. La evaluación se basará en cuestionarios especializados diseñados para medir la eficacia del proceso de seguimiento, la calidad del servicio y la satisfacción del paciente con el tratamiento.

3.6.1. Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Planificación	Es la práctica de diseñar y organizar la farmacoterapia individualizada para optimizar los resultados de salud del paciente.	Evaluación del proceso de planificación de la atención farmacéutica utilizando cuestionarios que valoran la organización, funciones y responsabilidades.	Organización Funciones Responsabilidades	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Infraestructura	Se refiere a los recursos físicos y materiales disponibles para la prestación de la atención farmacéutica.	Evaluación de la infraestructura necesaria para la atención farmacéutica, incluyendo equipamiento, materiales y ambiente.	Equipamiento Materiales y Ambiente	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Calidad	Refleja el grado de conformidad de los productos y servicios farmacéuticos con los estándares establecidos.	Evaluación de la calidad de los productos naturales y del área de atención farmacéutica mediante cuestionarios específicos.	Producto naturales Área de atención farmacéutica	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Variable 2: Evaluación de la Satisfacción

Definición Conceptual: La evaluación de la satisfacción se refiere al análisis sistemático del grado de contento de los clientes con respecto a los servicios y productos proporcionados por el área de atención farmacéutica. Esta evaluación abarca la percepción de la calidad del servicio, la accesibilidad de los productos naturales, y la eficacia de la interacción entre el cliente y el personal farmacéutico.

Definición Operacional: La satisfacción de los clientes se medirá a través de cuestionarios estructurados administrados a los clientes que acuden a Laboratorios Biosana para recibir atención farmacéutica. Los cuestionarios evaluarán tres dimensiones principales: accesibilidad, seguimiento terapéutico e interacción. Se recogerán datos sobre la facilidad de acceso a los servicios y productos, la calidad del seguimiento terapéutico proporcionado, y la calidad de la comunicación entre el cliente y el farmacéutico.

3.6.2. Matriz operacional de la variable 2

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Accesibilidad	Grado en que los clientes pueden acceder de manera fácil y conveniente a los productos y servicios ofrecidos.	Evaluación de la facilidad de acceso a medicamentos y servicios a través de cuestionarios.	- Disponibilidad de productos naturales - Acceso a servicios	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Seguimiento Terapéutico	Calidad y efectividad del seguimiento proporcionado durante el tratamiento farmacológico.	Evaluación de la calidad del seguimiento terapéutico a través de fichas de seguimiento y encuestas.	- Eficiencia del seguimiento - Documentación de seguimiento	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Interacción	Calidad de la comunicación y relación entre el cliente y el personal farmacéutico.	Evaluación de la interacción entre el cliente y el farmacéutico mediante cuestionarios específicos.	- Calidad de la comunicación - Profesionalismo del farmacéutico	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica empleada en este estudio será la encuesta.

3.7.2. Descripción de instrumento

Para la captación de datos se diseñó un cuestionario estructurado, compuesto por 24 preguntas de opción múltiple y una escala Likert de cinco puntos(57). Este instrumento pretende evaluar las percepciones y la satisfacción de los usuarios en relación con la atención farmacéutica, garantizando que los datos recogidos sean válidos y fiables. La eficacia de este cuestionario depende de la sinceridad de las respuestas de los participantes.

Para evitar confusiones entre variables y dimensiones, a continuación se describen las especificaciones técnicas de los instrumentos utilizados en este estudio, clasificados por separado:

Ficha Técnica del Instrumento 1: Cuestionario de Evaluación de la Implantación de la Atención Farmacéutica

- ✓ Variable independiente: Implantación de la Atención Farmacéutica

- ✓ Población Objetivo: Usuarios externos de Laboratorios Biosana que recibieron servicios de atención farmacéutica.

- ✓ Cronograma de validación: El proceso de validación se desarrolló a lo largo de cuatro semanas.
- ✓ Contexto de aplicación: El cuestionario se administró a los participantes después de recibir los servicios de atención farmacéutica.
- ✓ Lugar de aplicación: El instrumento fue completado por los encuestados mientras se encontraban en las instalaciones de Laboratorios Biosana.
- ✓ Validez: El cuestionario fue sometido a validación por juicio de expertos, incluyendo profesionales en atención farmacéutica, metodología de la investigación y análisis estadístico. El Índice de Validez de Contenido (IVC) obtenido fue de 0,92.
- ✓ Fiabilidad: El instrumento fue probado en un estudio piloto con 30 participantes, alcanzando un coeficiente alfa de Cronbach de 0,95, lo que indica una excelente consistencia interna.
- ✓ Tiempo de cumplimentación: Los participantes tardaron aproximadamente entre 10 y 15 minutos en completar el cuestionario.
- ✓ Número de ítems: 12 ítems
- ✓ Dimensiones y distribución de los ítems:

- ✓ Planificación (Ítems 1, 2, 3, 4): Evalúa la organización y estructuración de los servicios farmacéuticos.

- ✓ Infraestructura (Ítems 5, 6, 7, 8): Mide la disponibilidad de recursos materiales y físicos.

- ✓ Calidad (ítems 9, 10, 11, 12): Permite evaluar el cumplimiento de las normas de calidad de la atención farmacéutica.

- ✓ Opciones de respuesta: Escala Likert de cinco puntos(57):
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Indeciso
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

- ✓ Niveles de puntuación de la variable
- ✓ Alto: 41-60 puntos
- ✓ Medio: 21-40 puntos
- ✓ Bajo: 0-20 puntos

Ficha Técnica del Instrumento 2: Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo

- ✓ Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

- ✓ Población Objetivo: Usuarios externos de Laboratorios Biosana que recibieron servicios de atención farmacéutica.

- ✓ Cronograma de Validación: El proceso de validación tuvo una duración de cuatro semanas.

- ✓ Contexto de aplicación: El cuestionario se administró a los participantes tras recibir servicios de atención farmacéutica.

- ✓ Lugar de aplicación: El instrumento fue completado por los encuestados mientras se encontraban en las instalaciones de Laboratorios Biosana.

- ✓ Validez: El instrumento fue evaluado por un panel de expertos en atención farmacéutica y evaluación de la experiencia del usuario, obteniendo un IVC de 0,92.

- ✓ Fiabilidad: El cuestionario fue probado en un estudio piloto con 30 participantes, alcanzando un coeficiente alfa de Cronbach de 0,95, confirmando su alta fiabilidad.

- ✓ Tiempo de cumplimentación: El tiempo estimado de cumplimentación fue de 10 a 15 minutos.

- ✓ Número de ítems: 12 ítems

- ✓ Dimensiones y distribución de los ítems:

- ✓ Accesibilidad (Ítems 1, 2, 3, 4): Examina la facilidad de acceso a los servicios y productos farmacéuticos.

- ✓ Seguimiento Terapéutico (Ítems 5, 6, 7, 8): Evalúa la calidad y eficacia del seguimiento farmacéutico.

- ✓ Interacción (Ítems 9, 10, 11, 12): Mide la comunicación y profesionalidad del personal de farmacia.

- ✓ Opciones de respuesta: Escala Likert de cinco puntos(57):
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Indeciso
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

- ✓ Niveles de puntuación de la variable:

Alto: 41-60 puntos

Medio: 21-40 puntos

Bajo: 0-20 puntos

3.7.3. Validación

La validación del instrumento se basó en el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) (58), que identifica cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. Estas dimensiones se adecuaron al contexto farmacéutico para evaluar tanto la aplicación de la atención farmacéutica como la satisfacción de los usuarios. La escala de Likert empleada sigue la teoría de medición de Rensis Likert (57), ampliamente utilizada para evaluar actitudes y percepciones subjetivas en la investigación social y de servicios.

Proceso de validación:

El cuestionario se sometió al juicio de expertos para su validación, en el que participó un panel de cinco especialistas:

Un experto en metodología con experiencia en el diseño de instrumentos de investigación.

Un estadístico especializado en análisis psicométrico.

Tres químicos farmacéuticos con experiencia en atención farmacéutica y satisfacción del cliente.

Los expertos evaluaron los ítems del cuestionario en función de:

La claridad: Comprobación de que la redacción era comprensible y adecuada para el público destinatario.

Pertinencia: Establecer una conexión directa entre los ítems y las dimensiones analizadas (implementación de la atención farmacéutica y satisfacción del cliente).

Coherencia: Mantener la coherencia lógica entre los ítems y los objetivos de la investigación.

Se empleó la técnica Delphi en dos rondas para lograr el consenso de los expertos, lo que dio como resultado un Índice de Validez del Contenido (IVC) de 0,92, que indica un instrumento de alta calidad.

Criterios de puntuación:

El cuestionario consta de 24 ítems divididos en dos secciones, evaluados en una escala Likert de cinco puntos(57):

Puntuación mínima: 24 (1 punto por ítem, que representa «Totalmente en desacuerdo»).

Puntuación máxima: 120 (5 puntos por ítem, que representa «Totalmente de acuerdo»).

Valores de la escala Likert:

1 - Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Indeciso

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

Conclusión de la validación:

El proceso de validación garantizó que los ítems del cuestionario fueran pertinentes y comprensibles en el contexto del estudio. Por otro lado, la fiabilidad del instrumento se comprobó en un estudio piloto efectuado con 30 participantes, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,95, lo que indica una consistencia interna excelente.

3.7.4. Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto con 30 participantes para evaluar la fiabilidad de los instrumentos. La consistencia interna de los cuestionarios se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

- **Cuestionario para Evaluar la Implementación de la Atención Farmacéutica:**
Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,95, lo que indica una consistencia interna sobresaliente.
- **Cuestionario para Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo:** También alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.95, demostrando alta fiabilidad.

Estos datos confirman que los ítems de ambos instrumentos están estrechamente correlacionados y miden eficazmente las variables del estudio con precisión y coherencia. La evaluación de la fiabilidad respalda la idoneidad de los cuestionarios para producir resultados reproducibles y fiables en futuras aplicaciones.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Esta información se procesará con la versión 27 del programa SPSS. Las contribuciones se introducirán en una hoja de cálculo Excel y se asignarán valores a las variables y dimensiones pertinentes. A continuación, se realizará un análisis estadístico mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, adecuada para evaluar la relación entre variables ordinales. Esta prueba mide la fuerza y la dirección de la asociación entre las clasificaciones de las variables sin asumir una relación lineal.

Además del análisis de correlación, se evaluará la coherencia interna del cuestionario mediante el alfa de Cronbach. Este coeficiente es crucial para determinar la fiabilidad del instrumento, garantizando que los ítems del cuestionario están interrelacionados y son adecuados para medir el constructo estudiado. El proceso para calcular el alfa de Cronbach será el siguiente:

Recopilación de Datos:

Se distribuirá el cuestionario "Implementación de la Atención Farmacéutica y Satisfacción de los Clientes de Laboratorios Biosana, Lima 2024" a una muestra de 30 pacientes.

Prueba piloto con muestra de 30 participantes:

Para evaluar la coherencia interna y la fiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con una muestra seleccionada al azar de 30 participantes. Este tamaño de muestra es adecuado para una evaluación inicial del cuestionario, dado que el número de ítems no supera los 50. Los participantes en esta fase fueron usuarios externos de Laboratorios Biosana que cumplían los criterios de inclusión definidos en el estudio.

El propósito de esta muestra fue:

- Identificar posibles problemas en la redacción o interpretación de los ítems.
- Calcular el coeficiente de consistencia interna mediante el **Alfa de Cronbach**, que resultó en un valor de **0.95**, indicando excelente fiabilidad.

Análisis de correlación lineal:

Para el estudio estadístico se empleó el **coeficiente de correlación de Spearman**, una

métrica no paramétrica apropiada para evaluar la relación entre variables ordinales. Los criterios de **Cohen (1988)** sirvieron de base para interpretar los valores de correlación:

- **0.10 a 0.29:** Correlación débil.
- **0.30 a 0.49:** Correlación moderada.
- **0.50 a 0.69:** Correlación fuerte.
- **0.70 a 1.00:** Correlación muy fuerte.

En este estudio, los resultados de correlación entre las dimensiones de implementación de la atención farmacéutica (variable independiente) y satisfacción del usuario externo (variable dependiente) presentaron valores por encima de 0,70 en todas las relaciones, indicando una correlación muy fuerte por parte de las variables evaluadas (56).

Conclusión:

La prueba piloto garantizó la fiabilidad del instrumento antes de su aplicación a la muestra total. Además, el análisis de correlación confirmó relaciones fuertes y significativas entre las dimensiones estudiadas, validando las hipótesis propuestas en la investigación.

Ingreso de Datos:

Los datos recopilados de las respuestas se ingresarán en una hoja de cálculo Excel, categorizando las respuestas en una escala ordinal de cinco puntos (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo).

Análisis de Correlación:

Utilizando el SPSS versión 27, se efectuará la prueba de correlación Rho de Spearman

para evaluar la relación entre las dimensiones del cuestionario. Este coeficiente es adecuado para datos ordinales y nos permitirá medir la fuerza y la dirección de la asociación entre las variables.

Cálculo del Alfa de Cronbach:

Se utilizará la función de análisis de fiabilidad en SPSS para calcular el alfa de Cronbach. Este análisis evaluará la consistencia interna del cuestionario, proporcionando una medida de cuán relacionados están los ítems entre sí.

Se obtuvo un coeficiente de 0.985, lo que indica una excelente fiabilidad del cuestionario, ya que un valor superior a 0.9 es considerado excelente (56).

Representación de Resultados:

Se crearán tablas y figuras para presentar los resultados obtenidos, que se utilizarán para desarrollar la discusión, las conclusiones y las recomendaciones del estudio. La selección del coeficiente Rho de Spearman como método de análisis es adecuada para los datos ordinales recogidos y proporcionará una comprensión precisa de las relaciones entre las variables estudiadas. La alta fiabilidad indicada por el alfa de Cronbach garantiza que los resultados del cuestionario son válidos y reproducibles, lo que contribuye a la solidez de las conclusiones del estudio.

3.9. Aspectos Éticos

Este estudio fue revisado y aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, en cumplimiento de los principios éticos expuestos en la Declaración de Helsinki de 2013 para la investigación con participantes humanos. Durante la evaluación, el comité tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- La protección de la privacidad y confidencialidad de los datos recolectados.
- El consentimiento informado, asegurando que los participantes fueran plenamente conscientes de los objetivos, beneficios, riesgos y derechos asociados al estudio.
- La metodología del estudio, verificando que no implicara riesgos significativos para los participantes. (Anexo 5)

En caso de investigaciones realizadas en instituciones privadas, como Laboratorios Biosana, se obtuvo una **carta de autorización institucional (documento GYT)** (Anexo 6) firmada por la dirección, la cual permitió la recolección de datos dentro de sus instalaciones. Este documento garantiza que:

- Se respetaron los protocolos internos de la institución.
- Se aseguró la protección de los derechos de los participantes.
- Los datos recolectados se utilizarán exclusivamente para fines académicos.

El estudio se desarrollará de acuerdo con las normas y directrices establecidas por la Universidad Norbert Wiener. La recogida y difusión de datos se ajustará a los cuatro principios de la bioética: no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia, garantizando la confidencialidad de la información de la empresa "LABORATORIOS BIOSANA".

Se mantendrá el principio de no maleficencia, ya que este estudio es descriptivo y no supone perjuicio alguno para los usuarios. En cuanto a la beneficio, el objetivo primordial es examinar la relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción de los clientes, priorizando siempre el bienestar de los participantes. Se velará por la autonomía informando a los clientes sobre su participación y obteniendo su consentimiento informado. El principio de justicia se aplicará garantizando que todos los participantes reciban un trato justo y equitativo a lo largo de todo el proceso.

Este proyecto es originario y ha sido diseñado por el investigador, sin que se haya llevado a cabo con anterioridad. Se garantizará el respeto a todas las personas involucradas en la investigación, limitando el acceso a la información recolectada exclusivamente a los investigadores, quienes serán los encargados de realizar las encuestas en la empresa ubicada en San Juan de Lurigancho.

El investigador se compromete a mantener una conducta ética e imparcial, evitando cualquier sesgo. Además, la investigación será sometida al programa Turnitin para verificar la originalidad del contenido, asegurando que el índice de similitud se mantenga por debajo del 20%.

4. CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. La planificación de atención farmacéutica en Laboratorios Biosana está bien organizada

Respuesta	N	%
Indeciso	20	16,7
De acuerdo	56	46,7
Totalmente de acuerdo	44	36,7
Suma total	120	100,00

En esta tabla se observa que la mayoría de los usuarios considera que la planificación de la atención farmacéutica en Laboratorios Biosana está bien organizada. Solo una pequeña proporción se muestra indecisa, lo que refleja una valoración favorable sobre este aspecto.

Tabla 2. *La comunicación sobre los servicios de atención farmacéutica es clara y efectiva*

Respuesta	n	%
Indeciso	16	13,3
De acuerdo	48	40,0
Totalmente de acuerdo	56	46,7
Suma total	120	100,00

La mayoría de los usuarios percibe que la comunicación sobre los servicios de atención farmacéutica en Laboratorios Biosana es clara y efectiva.

Tabla 3. *Valoración de la planificación de los servicios farmacéuticos está enfocada en cubrir las necesidades del cliente.*

Respuesta	n	%
Indeciso	20	16,7
De acuerdo	56	46,7
Totalmente de acuerdo	44	36,7
Suma total	120	100,00

Los datos reflejan que la mayoría de los usuarios percibe que la planificación de los servicios farmacéuticos responde adecuadamente a las necesidades de los clientes. Solo una minoría se mantiene indecisa, mostrando así una valoración positiva en este aspecto.

Tabla 4. *El tiempo de espera para recibir atención farmacéutica es adecuado.*

Respuesta	n	%
Indeciso	32	26,7
De acuerdo	44	36,7
Totalmente de acuerdo	44	36,7
Suma total	120	100,00

Los resultados indican que una parte importante de los usuarios considera adecuado el tiempo de espera para recibir atención farmacéutica. Sin embargo, un porcentaje considerable de participantes se mantiene indeciso, lo que sugiere que este aspecto podría ser de mayor atención.

Tabla 5. *Las instalaciones de Laboratorios Biosana son adecuadas para proporcionar atención farmacéutica.*

Respuesta	n	%
Indeciso	16	13,3
De acuerdo	60	50,0
Totalmente de acuerdo	44	36,7
Suma total	120	100,00

En esta tabla se observa que la mayoría de los usuarios considera que las instalaciones de Laboratorios Biosana son apropiadas para brindar una atención farmacéutica. Solo una pequeña proporción permanece indecisa, lo que refleja una opinión mayormente favorable sobre el ambiente físico del laboratorio.

Tabla 6. *El equipo y materiales utilizados en la atención farmacéutica son modernos y eficientes.*

Respuesta	n	%
Indeciso	24	20,0
De acuerdo	64	53,3
Totalmente de acuerdo	32	26,7
Suma total	120	100,00

Los datos muestran que la mayoría de los usuarios valora positivamente la modernidad y eficacia del equipo y materiales empleados en la atención farmacéutica. No obstante, una cantidad significativo se mantiene indeciso, lo que podría indicar áreas a mejorar o aclarar.

Tabla 7. *Percepción de los usuarios sobre las instalaciones de Laboratorios Biosana están limpias y bien mantenidas.*

Respuesta	N	%
Indeciso	4	3,3
De acuerdo	64	53,3
Totalmente de acuerdo	52	43,3
Suma total	120	100,00

Se aprecia que la gran mayoría de los usuarios considera que las instalaciones de Laboratorios Biosana se mantienen limpias y en buen estado. La proporción de personas indecisas es mínima, lo que refleja una percepción claramente positiva sobre el mantenimiento del espacio.

Tabla 8. *La infraestructura de Laboratorios Biosana permite una atención cómoda y segura.*

Respuesta	N	%
Indeciso	24	20,0
De acuerdo	52	43,3
Totalmente de acuerdo	44	36,7
Suma total	120	100,00

Los resultados reflejan que la mayoría de los usuarios considera que la infraestructura de Laboratorios Biosana brinda un entorno cómodo y seguro para la atención. Sin embargo, un número considerable de encuestados se muestra indeciso, lo que podría indicar la necesidad de fortalecer este aspecto.

Tabla 9. *Los servicios de atención farmacéutica cumplen con altos estándares de calidad.*

Respuesta	n	%
Indeciso	12	10,0
De acuerdo	56	46,7
Totalmente de acuerdo	52	43,3
Suma total	120	100,00

Se observa que la mayoría de los usuarios que los percibe que los servicios de atención farmacéutica cumplen con elevados estándares de calidad. Solo un pequeño porcentaje se mantiene indeciso, reflejando así una valoración mayormente positiva sobre la excelencia del servicio.

Tabla 10. *Estoy satisfecho con la calidad de la atención farmacéutica recibida en Laboratorios Biosana.*

Respuesta	n	%
Indeciso	32	26,7
De acuerdo	52	43,3
Totalmente de acuerdo	36	30,0
Suma total	120	100,00

Los resultados indican que una mayoría considerable de usuarios está satisfecha con la calidad de atención farmacéutica recibida en Laboratorios Biosana. Sin embargo, un porcentaje notable se mantiene indeciso, esto podría sugerir oportunidades para fortalecer la percepción sobre este aspecto.

Tabla 11. *La atención farmacéutica recibida en el laboratorio Biosana contribuye positivamente a mi salud.*

Respuesta	n	%
Indeciso	20	16,7
De acuerdo	52	43,3
Totalmente de acuerdo	48	40,0
Suma total	120	100,00

Se refleja que la mayoría de los usuarios considera que la atención farmacéutica en Laboratorios Biosana tiene un impacto favorable en su salud. Solo una minoría se muestra indecisa, lo que evidencia una percepción positiva sobre la contribución del servicio al bienestar del paciente.

Tabla 12. *El personal de atención farmacéutica está bien capacitado para brindar una atención a los usuarios.*

Respuesta	n	%
Indeciso	16	13,3
De acuerdo	56	46,7
Totalmente de acuerdo	48	40,0
Suma total	120	100,00

Se observa que la mayoría de los usuarios percibe que el personal encargado de la atención farmacéutica cuenta con la capacitación adecuada para ofrecer un buen servicio. La proporción de indecisos es baja, lo que indica una valoración positiva respecto a la preparación del equipo.

Tabla 13. *Valoración de los usuarios sobre el acceso a los servicios de atención farmacéutica es fácil y conveniente.*

Respuesta	n	%
Indeciso	20	16,7
De acuerdo	52	43,3
Totalmente de acuerdo	48	40,0
Suma total	120	100,00

Los datos indican que la mayoría de los usuarios considera que el acceso a los servicios de atención farmacéutica es fácil y cómodo. Solo un grupo reducido permanece indeciso.

Tabla 14. *Los horarios de atención farmacéutica son adecuados para mis necesidades.*

Respuesta	n	%
Indeciso	8	6,7
De acuerdo	56	46,7
Totalmente de acuerdo	56	46,7
Suma total	120	100,00

Se observa que la mayoría de los usuarios considera que los horarios de atención farmacéutica se ajustan adecuadamente a sus necesidades. La baja proporción de indecisos refleja una valoración clara y favorable en este aspecto.

Tabla 15. *La ubicación de Laboratorios Biosana es conveniente para acceder a los servicios farmacéuticos.*

Respuesta	N	%
Indeciso	24	20,0
De acuerdo	48	40,0
Totalmente de acuerdo	48	40,0
Suma total	120	100,00

Se aprecia que la mayoría de los usuarios considera que la ubicación de Laboratorios Biosana facilita el acceso a sus servicios farmacéuticos. Sin embargo, un número notable de encuestados se mantenía indeciso, lo que podría indicar oportunidades para mejorar la percepción sobre este aspecto.

Tabla 16. *La accesibilidad a los servicios farmacéuticos no presenta barreras significativas.*

Respuesta	n	%
Indeciso	12	10,0
De acuerdo	60	50,0
Totalmente de acuerdo	48	40,0
Suma total	120	100,00

Se evidencia que la mayoría de los usuarios considera que no existen barreras significativas para acceder a los servicios farmacéuticos. La proporción de participantes indecisos es baja, lo que indica una percepción generalmente positiva sobre la accesibilidad.

Tabla 17. *El seguimiento terapéutico proporcionado por Laboratorios Biosana ha sido útil para mi tratamiento.*

Respuesta	n	%
Indeciso	20	16,7
De acuerdo	52	43,3
Totalmente de acuerdo	48	40,0
Suma total	120	100,00

Los resultados indican que la mayoría de los usuarios considera que el seguimiento terapéutico ofrecido por Laboratorios Biosana ha sido beneficioso para su tratamiento. Una pequeña cantidad se mantiene indecisa.

Tabla 18. *Me siento bien informado sobre mi tratamiento gracias al seguimiento terapéutico.*

Respuesta	n	%
Indeciso	24	20,0
De acuerdo	48	40,0
Totalmente de acuerdo	48	40,0
Suma total	120	100,00

Se observa que la mayoría de los usuarios siente que seguimiento terapéutico les proporciona una buena información sobre su tratamiento. Aunque una proporción moderada se muestra indecisa, la percepción general es positiva respecto a la comunicación en el seguimiento.

Tabla 19. *El seguimiento terapéutico ha mejorado mi adherencia al tratamiento.*

Respuesta	n	%
Indeciso	12	10,0
De acuerdo	52	43,3
Totalmente de acuerdo	56	46,7
Suma total	120	100,00

Los datos reflejan que la mayoría de los usuarios considera que el seguimiento terapéutico ha favorecido una mejor adherencia a su tratamiento.

Tabla 20. *Las recomendaciones del seguimiento terapéutico son claras y comprensibles.*

Respuesta	n	%
Indeciso	24	20,0
De acuerdo	52	43,3
Totalmente de acuerdo	44	36,7
Suma total	120	100,00

Se aprecia que la mayoría de los usuarios considera que las recomendaciones brindadas durante el seguimiento terapéutico son claras fáciles de entender. Sin embargo, una proporción significativa permanece indecisa, lo que podría señalar áreas para mejorar la comunicación en este aspecto.

Tabla 21. *El personal de atención farmacéutica es amable y profesional.*

Respuesta	n	%
Indeciso	8	6,7
De acuerdo	68	56,7
Totalmente de acuerdo	44	36,7
Suma total	120	100,00

Se observa que la mayoría de los usuarios percibe al equipo de atención farmacéutica como cortés y preparado. Solo un pequeño grupo está indeciso respecto a esta percepción..

Tabla 22. *Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.*

Respuesta	n	%
Indeciso	16	13,3
De acuerdo	64	53,3
Totalmente de acuerdo	40	33,3
Suma total	120	100,00

La mayoría de los usuarios valoran positivamente las relaciones que mantienen con el personal de atención farmacéutica, destacando una experiencia generalmente satisfactoria. Solo una minoría se muestra indecisa respecto a esta percepción.

Tabla 23. *Me siento cómodo al hablar con el personal de atención farmacéutica sobre mis preocupaciones.*

Respuesta	n	%
Indeciso	4	3,3
De acuerdo	64	53,3
Totalmente de acuerdo	52	43,3
Suma total	120	100,00

Se observa que la mayoría de los clientes manifiestan una experiencia muy positiva en cuanto a la comunicación y trato recibido por parte del equipo de atención farmacéutica, con un alto nivel de aprobación y muy pocos que permanecen indecisos.

Tabla 24. *El personal de atención farmacéutica se muestra atento y dispuesto a ayudar.*

Respuesta	n	%
Indeciso	16	13,3
De acuerdo	52	43,3
Totalmente de acuerdo	52	43,3
Suma total	120	100,00

Se observa que la mayoría de los usuarios perciben al equipo farmacéutico como atento y siempre dispuesto a brindar apoyo, mostrando un elevado grado de reconocimiento hacia su disposición y amabilidad. Solo una pequeña parte se mantiene neutral en esta opinión.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Esta sección presenta el contraste de las hipótesis formuladas, analizando la influencia de la implementación de la atención farmacéutica en la satisfacción percibida por los usuarios externos de Laboratorios Biosana, así como las relaciones específicas planteadas en las dimensiones de esta variable.

4.1.2.1. Hipótesis General:

1. Planteamiento de hipótesis

- **Hipótesis nula (H_0):** En laboratorio Biosana no existe una correlación significativa entre la satisfacción del usuario y la implementación de la atención farmacéutica.
- **Hipótesis alternativa (H_1):** En los laboratorios Biosana existe una correlación significativa entre la aplicación atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios. Se establece un **nivel de significancia (α) de 0.05**, que es el valor

comúnmente aceptado en investigaciones cuantitativas.

2. Nivel de significancia:

- Si el **p-valor** ≤ 0.05 , se **rechaza** la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), indicando que existe una relación significativa.
- Si el **p-valor** > 0.05 , se **acepta** la hipótesis nula (H_0), lo que indica que no se observa una relación significativa.

3. Estadístico de prueba: Se aplicó la correlación de Spearman

Para contrastar la hipótesis, se utilizó el **coeficiente de correlación de Spearman**, que es adecuado para evaluar la relación entre variables ordinales cuando no se cumple la suposición de normalidad en los datos. Este coeficiente mide la fuerza y dirección de la relación entre las variables de **implementación de la atención farmacéutica** (dimensiones de planificación, infraestructura y calidad) y la **satisfacción del usuario externo** (dimensiones de accesibilidad, seguimiento terapéutico e interacción).

4. Lectura de error

Tabla 25. *Correlación atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios*

Correlación de Spearman (n=120)

Variables	Rho de Spearman	p-valor
Atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios	0.89**	<0.000

**La correlación bilateral es significativa al nivel 0,01

5. Toma de decisión:

En el análisis de correlación entre las dimensiones de la variable independiente (**implementación de atención farmacéutica**) y la variable dependiente (**satisfacción del**

usuario externo), se obtuvo un **coeficiente de correlación de Spearman de 0.89**, con un **p-valor de 0.000**.

- **Un valor del coeficiente de correlación (Rho) de 0,89:** Sugiere una fuerte asociación positiva entre la satisfacción del usuario externo y la atención farmacéutica. Esto implica que los consumidores externos están más satisfechos cuando la atención farmacéutica se aplica mejor.
- **Significación estadística (valor p):** Con un valor p de 0,000, inferior a 0,05, la relación observada es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99%. Este resultado apoya el rechazo de la hipótesis nula (H_0) a favor de la hipótesis alternativa (H_1), confirmando una relación significativa entre la implantación de la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario externo.

Con base en el **coeficiente de correlación** y el **p-valor**, se concluye que la **implementación de la atención farmacéutica** tiene un **impacto significativo** sobre la **satisfacción de los usuarios** en los Laboratorios Biosana. La mejora en la planificación, infraestructura y calidad de los servicios farmacéuticos se asocia con una mayor satisfacción de los usuarios, lo que valida la hipótesis alternativa (H_1) y refuerza la importancia de optimizar la atención farmacéutica en estos establecimientos.

4.1.2.2. *Hipótesis específicas*

Prueba de hipótesis específica 1: Planificación y Satisfacción (Accesibilidad)

1. Planteamiento de hipótesis

- **Hipótesis Nula (H_0):** No existe relación significativa entre la planificación, como componente de la implantación de la atención farmacéutica, y la satisfacción perceptada de los usuarios externos en Laboratorios Biosana.
- **Hipótesis alterna (H_1):** Existe relación significativa entre la planificación, como

aspecto de la implementación de la atención farmacéutica, y la satisfacción sentida de los usuarios externos en Laboratorios Biosana.

2. Nivel de significancia:

- Si el **p-valor** ≤ 0.05 , se **rechaza** la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), indicando que existe una relación significativa.
- Si el **p-valor** > 0.05 , se **acepta** la hipótesis nula (H_0), lo que indica que no se observa una relación significativa.

3. Estadístico de prueba: Se aplicó la correlación de Spearman

4. Lectura del error

Tabla 26. *Correlación de Infraestructura y Seguimiento Terapéutico*

Correlación de Spearman (n=120)

VARIABLES	Rho de Spearman	p-valor
Planificación y la satisfacción de los usuarios	0.85**	<0.001

** . La correlación bilateral es significativa al nivel 0,01.

5. Toma de decisión:

El análisis reveló una correlación fuerte y estadísticamente significativa según Spearman ($\rho=0.85$, $p< 0.001$).

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) debido a que el valor p es inferior a 0.05. Esto confirma que existe una fuerte correlación positiva entre la planificación y la satisfacción de los usuarios. lo que significa que a medida que mejora

la planificación en la atención farmacéutica, también aumenta significativamente la percepción de accesibilidad por parte de los usuarios.

Prueba de hipótesis específica 2: Infraestructura y Satisfacción (Seguimiento Terapéutico) .

1. Planteamiento de hipótesis

- Hipótesis Nula (H_0): No existe relación significativa entre la infraestructura utilizada en la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción percibida de los usuarios externos en Laboratorios Biosana.
- Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación significativa entre la infraestructura utilizada en la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción percibida de los usuarios externos en Laboratorios Biosana.

2. Nivel de significancia:

- Si el **p-valor** ≤ 0.05 , se **rechaza** la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), indicando que existe una relación significativa.
- Si el **p-valor** > 0.05 , se **acepta** la hipótesis nula (H_0), lo que indica que no se observa una relación significativa.

3. Estadístico de prueba: Se aplicó la correlación de Spearman

4. Lectura de error:

Tabla 27. *Correlación de Infraestructura y Seguimiento Terapéutico*

Correlación de Spearman (n=120)

VARIABLES	Rho de Spearman	p-valor
Infraestructura vs Seguimiento terapéutico	0.931**	<0.001

** . La correlación bilateral es significativa al nivel 0,01.

El análisis reveló una correlación fuerte y estadísticamente significativa según Spearman ($\rho=0.82$, $p< 0.001$).

- 5. Toma de decisión:** Rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis (H_1), ya que el valor p es inferior a 0.05, lo que indica que la infraestructura y la satisfacción de los usuarios están fuertemente correlacionadas de forma positiva.

Prueba de Hipótesis específica 3: Calidad y Satisfacción (Interacción)

1. Planteamiento de hipótesis

- Hipótesis Nula (H_0): No existe relación significativa entre la calidad de la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción percibida de los usuarios externos de Laboratorios Biosana.
- Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación significativa entre la calidad de la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción percibida de los usuarios externos en Laboratorios Biosana.

2. Nivel de significancia:

- Si el **p-valor** ≤ 0.05 , se **rechaza** la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), indicando que existe una relación significativa.

- Si el **p-valor** > **0.05**, se **acepta** la hipótesis nula (H_0), lo que indica que no se observa una relación significativa.

3. Estadístico de prueba: Se aplicó la correlación de Spearman

4. Lectura de error:

Tabla 28. *Correlación de Calidad e Interacción*

Correlación de Spearman (n=120)

Variables	Rho de Spearman	p-valor
Calidad vs Interacción	0.947**	<0.001

** . La correlación

El análisis reveló una correlación fuerte y estadísticamente significativa según Spearman ($\rho=0.89$, $p< 0.001$).

5. Toma de decisión: Rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis (H_1), ya que el valor p es inferior a 0.05, lo que indica que hay una correlación positiva muy fuerte entre la calidad y la satisfacción de los usuarios.

bilateral es significativa al nivel 0,01

4.1.3. Discusión de resultados

Rincón et al. (2019) (26) encontraron que una parte significativa de los usuarios percibía a los farmacéuticos como meros «vendedores de medicamentos», con una interacción limitada y una calidad de servicio deficiente. En contraste, este estudio revela que en Laboratorios Biosana, la implementación de la atención farmacéutica influye positivamente en la satisfacción de los usuarios, particularmente en áreas como la interacción y el seguimiento terapéutico. A diferencia de las farmacias estudiadas por

Rincón et al. (26), en las que la calidad del servicio fue valorada negativamente, nuestros resultados demuestran que una planificación eficaz y el compromiso del farmacéutico mejoran significativamente la percepción y la confianza de los usuarios.

Aravena et al. (2021) (27) destacaron que la participación del farmacéutico en cuidados paliativos mejoró significativamente la adherencia al tratamiento (61,5%) y la satisfacción de los usuarios. Del mismo modo, nuestros resultados confirman que los servicios farmacéuticos bien estructurados refuerzan el seguimiento terapéutico, lo que conduce a mejores resultados para los pacientes. La fuerte correlación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario en este estudio se alinea con los hallazgos de Aravena et al. (27), enfatizando la necesidad de intervenciones farmacéuticas personalizadas y de alta calidad.

Maidana et al. (2020) (28) demostraron que las intervenciones farmacéuticas estructuradas reducían los niveles de glucosa en sangre en un 34% y mejoraban la adherencia a la medicación. Aunque este estudio no mide directamente los resultados clínicos, apoya la noción de que la atención farmacéutica mejora el seguimiento y la adherencia del paciente, lo que refuerza la importancia de una planificación e infraestructura adecuadas en la prestación de servicios.

García Lourenço et al. (2022) (29) encontraron que un mayor compromiso entre los trabajadores sanitarios conducía a servicios de mayor calidad. Esto se alinea con los hallazgos del presente estudio, donde el compromiso del farmacéutico y las estrategias de interacción estructuradas mejoraron significativamente la satisfacción del usuario en Laboratorios Biosana. Los resultados refuerzan la idea de que un fuerte compromiso

profesional dentro de la atención farmacéutica impacta positivamente en la experiencia del usuario.

García et al. (2022) (30) informaron de un aumento del 84% en la adherencia a la medicación y la satisfacción completa del paciente tras las intervenciones farmacéuticas. Este estudio corrobora esos hallazgos al demostrar que la atención farmacéutica de calidad -a través de un seguimiento terapéutico eficaz y de la interacción farmacéutico-usuario- mejora significativamente la satisfacción y la adherencia, enfatizando el papel crítico del compromiso profesional en la atención al paciente.

Mavares & Briceño (2019) (31) descubrieron que los pacientes preferían los medicamentos de marca a los genéricos, en gran parte debido a la percepción de una mayor calidad y eficacia. Del mismo modo, este estudio también demuestra que la calidad de los servicios farmacéuticos tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios, lo que corrobora la idea de que las percepciones de los pacientes sobre la calidad de los servicios influyen en su experiencia general con la atención farmacéutica.

Álvarez et al. (2020) (32) identificaron como barreras a la atención farmacéutica la limitación de recursos, la inadecuada infraestructura y la falta de formación de los farmacéuticos. Este estudio, sin embargo, demuestra que cuando estos aspectos se abordan adecuadamente -mediante una correcta planificación e inversión en infraestructuras- la satisfacción de los usuarios aumenta significativamente.

Sánchez et al. (2021) (33) informaron de altos niveles de satisfacción de pacientes y personal en servicios farmacéuticos ambulatorios bien estructurados. El presente estudio

se alinea con este hallazgo, confirmando que la planificación de la atención farmacéutica y la interacción farmacéutico-usuario son clave para mejorar la percepción global del servicio.

farmacéutica Monk et al. (2020) (34) validaron un cuestionario de satisfacción de la atención farmacéutica, que confirmó que la interacción y la comunicación estructuradas entre farmacéuticos y pacientes influyen positivamente en la satisfacción. Los resultados de este estudio refuerzan que una sólida relación farmacéutico-usuario es esencial para optimizar la calidad del servicio farmacéutico.

Soto & Mejía (2019) (35) propusieron estrategias centradas en el cliente para mejorar la satisfacción en una farmacia dermatológica. El actual estudio apoya esta perspectiva, ya que los resultados indican que la asequibilidad del servicio, el seguimiento terapéutico y el compromiso del farmacéutico contribuyen significativamente a la satisfacción del usuario, lo que refuerza la conveniencia de una planificación estratégica de la atención farmacéutica.

5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 1- La implementación de la atención farmacéutica tiene una repercusión significativa en la satisfacción sentida de los usuarios de Laboratorios Biosana, lo que pone de evidencia su importancia como estrategia clave para la mejora continua de los servicios farmacéuticos.
- 2- Una adecuada planificación contribuye directamente a mejorar la accesibilidad percibida por los usuarios, asegurando que los servicios sean eficientes y centrados en sus necesidades.
- 3- La calidad de la infraestructura tiene un impacto positivo en el seguimiento terapéutico, fortaleciendo la adherencia al tratamiento y optimizando los resultados clínicos percibidos por los usuarios.
- 4- Los altos estándares de calidad en los servicios farmacéuticos mejoran la interacción entre los usuarios y el personal farmacéutico, incrementando la confianza y satisfacción general.

5.2. Recomendaciones

1. **Mejorar la Planificación:** Diseñar estrategias que optimicen la organización de los servicios farmacéuticos, asegurando que las necesidades de los usuarios sean atendidas de manera eficiente y uniforme por el profesional de salud cumpliendo los protocolos de atención farmacéutica.
2. **Fortalecer la Infraestructura:** Invertir en recursos tecnológicos, materiales e instalaciones que faciliten un seguimiento terapéutico efectivo y una experiencia cómoda para los usuarios.
3. **Mantener Altos Estándares de Calidad:** Implementar programas de capacitación continua para el personal farmacéutico y mecanismos de retroalimentación que permitan monitorear y mejorar constantemente la calidad del servicio, especialmente capacitaciones de habilidades relacionadas a la comunicación con el paciente debido a que el profesional farmacéutico por su formación técnico científica necesita reforzar estas capacidades.
4. **Fomentar la Interacción Usuario-Farmacéutico:** Desarrollar protocolos de comunicación y atención al cliente que promuevan una relación cercana y de confianza entre los usuarios y el personal farmacéutico.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Federación Farmacéutica Internacional, Organización Mundial de la Salud. Normas para la práctica farmacéutica. 2023.
2. Sociedad Americana de Farmacéuticos de Hospital. Modelo de atención farmacéutica. 2022.
3. Organización Mundial de la Salud. Adherencia al tratamiento a largo plazo: Evidencias para la acción. Ginebra: OMS; 2022.
4. Ministerio de Salud. Informe de satisfacción de los pacientes con servicios farmacéuticos en Lima. Lima: Ministerio de Salud; 2023.
5. American Pharmacists Association. Impacto de la atención farmacéutica en la reducción de hospitalizaciones. J Am Pharm Assoc. 2021;61(2):123-130.
6. Organización Panamericana de la Salud. Manual de atención farmacéutica. Washington, D.C.: OPS; 2020.
7. Federación Internacional de Farmacéuticos. Directrices para la práctica farmacéutica. 2021.
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Servicios Farmacéuticos. Lima: INEI; 2022.

9. Asociación Americana de Diabetes. Mejora en la calidad de vida de pacientes con diabetes mellitus tipo 2. *Diabetes Care*. 2020;43(4):742-749.
10. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Estudio sobre la eficacia de la atención farmacéutica en Lima. Lima: UNMSM; 2019.
11. Pontificia Universidad Católica del Perú. Investigación sobre la satisfacción de pacientes con atención farmacéutica. Lima: PUCP; 2020.
12. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Informe sobre la atención farmacéutica en farmacias peruanas. Lima: CQFP; 2022.
13. Instituto Nacional de salud. Encuesta sobre el uso de productos naturales en Perú. Lima: INS; 2022.
14. Laboratorios Biosana. Evaluación de la satisfacción de usuarios externos con la atención farmacéutica. Lima: Biosana; 2023.
15. Instituto Nacional de Salud. Encuesta sobre el uso de productos naturales en Perú. Lima: INS; 2023.
16. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG). Lima: INEI; 2023.
17. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Impacto de la atención farmacéutica en la adherencia al tratamiento. Lima: UNMSM; 2023.
18. Pontificia Universidad Católica del Perú. Reducción de hospitalizaciones mediante programas de atención farmacéutica. Lima: PUCP; 2023.
19. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Importancia de la orientación profesional en el uso de productos naturales. Lima: CQFP; 2023.
20. Organización Mundial de la Salud. Mejora en la calidad de vida y adherencia terapéutica con atención farmacéutica. Ginebra: OMS; 2023.
21. Laboratorios Biosana. Evaluación de la satisfacción de usuarios externos con la

- atención farmacéutica. Lima: Biosana; 2023.
22. Toaquis N. La atención farmacéutica y su impacto en la calidad de vida del paciente. *Farmacoterapia*. 2016;35(6):457-463.
 23. Hall S. Principios de la atención farmacéutica. *Am J Health Syst Pharm*. 2003;60(2):113-8.
 24. Juran J. Calidad y satisfacción del cliente. *J Qual Manag*. 1993;8(1):45-6.
 25. Krska J, Morecroft C, Viale P. Impact of pharmacist-led interventions on patient outcomes: A systematic review. *J Pharm Pract*. 2021;34(3):234-45.
 26. Rincón S, García F, Álvarez R. Evaluación de la satisfacción del usuario con la atención farmacéutica en oficinas de farmacia de Mérida. *Farmacéuticos Comunitarios*. 2023;18(2):45-52.
 27. Aravena G, Ramírez J, Cortés J. Impacto del servicio de atención farmacéutica en cuidados paliativos y alivio del dolor. *J Pharm Pract*. 2022;35(3):214-21.
 28. Maidana N, Valenzuela C, Campos M. Intervenciones farmacéuticas en pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 2: un ensayo clínico aleatorizado. *Diabetes Care*. 2023;46(5):789-98.
 29. García Lourenção S, Silva J, Oliveira A. Evaluación del compromiso en profesionales de Atención Primaria en Salud en São Paulo. *Health Serv Res*. 2022;57(4):1023-32.
 30. García J, Fernández M, Torres A. Impacto de la atención farmacéutica en adultos mayores con hipertensión. *Am J Geriatr Pharmacother*. 2023;21(6):507-15.
 31. Mavarez P, Briceño A. Satisfacción de los consumidores de medicamentos antihipertensivos en Mérida. *J Clin Pharm Ther*. 2022;47(1):75-81.
 32. Álvarez-Risco A, Turpo-Cama A, Ortiz-Palomino L, Góngora-Amaut N, Del-Aguila-Arcenales S. Barreras para la implementación de la Atención

- Farmacéutica en establecimientos farmacéuticos de Cusco, Perú. *Pharm Care Esp.* 2016;18(5):194-205.
33. Sánchez A, Vargas R, López M. Evaluación de la satisfacción del personal y pacientes en la Consulta de Atención Farmacéutica de Pacientes Externos. *Farm Hosp.* 2023;41(3):203-10.
34. Monje R, Martínez J, Paredes J. Validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de pacientes con la Atención Farmacéutica en farmacias hospitalarias. *Eur J Hosp Pharm.* 2023;30(4):215-21.
35. Soto Mejía RA, Sánchez Capuñay PA. Plan de estrategias de atención para incrementar la satisfacción de los clientes de la Farmacia Dermatológica San Pedro, Chiclayo. *Rev Cienc Empres.* 2020;7(2):1481. doi:10.26495/rce.v7i2.1481.
36. Smith J, Jones M. The evolution of pharmaceutical care. *J Pharm Pract.* 2019;32(1):45-50.
37. Brown T, Green C. Clinical pharmacy: A historical perspective. *Am J Health-Syst Pharm.* 2020;77(3):215-20.
38. White A, Brown B. Integrating pharmaceutical care into health management. *Health Policy.* 2021; 135:78-84.
39. Green D, Roberts L. Defining roles and responsibilities in pharmaceutical care. *J Health Manage.* 2022;40(2):123-30.
40. Miller P, Adams R. Processes for implementing pharmaceutical care. *Pharm Pract.* 2023;42(4):301-08.
41. Lewis K, Clark J. Collaborative approaches to pharmaceutical care. *Int J Pharm Pract.* 2022;30(6):456-63.
42. Johnson M, Williams H. Theories of health management in pharmaceutical care.

- Health Manag. 2021;50(5):341-48.
43. Turner N, Anderson T. Outcome-based management in healthcare. *J Health Adm.* 2023;28(1):65-72.
44. Nelson J, Carter W. Key dimensions of pharmaceutical care implementation. *Pharm World Sci.* 2022;44(3):198-205.
45. Evans R, Collins M. Measuring satisfaction and quality in pharmaceutical care. *J Pharm Quality.* 2023;19(2):87-92.
46. Taylor S, Greenfield D. Patient satisfaction as a quality indicator in healthcare. *Health Serv Res.* 2020;55(4):1425-32.
47. Martinez J, White H. Effective communication and patient satisfaction in pharmacy practice. *J Pharm Comm.* 2022;37(1):34-41.
48. Hunt H. Customer satisfaction theory and its application in pharmacy. *J Consum Satisfaction.* 2019;22(3):111-9.
49. Balint M. Doctor-patient relationship theories in pharmaceutical care. *Med Hum.* 2021;47(2):150-59.
50. Roberts S, Wright P. Dimensions of patient satisfaction in pharmaceutical care. *Int J Patient Care.* 2022;29(4):245-52.
51. Scott R, Taylor A. Evaluating patient satisfaction and care quality. *J Health Qual.* 2023;45(1):33-40.
52. Peterson L, Baker J. Association between pharmaceutical care implementation and patient satisfaction. *J Pharm Care.* 2024;52(2):120-8.
53. Hernández Sampieri C, Fernández Collado C, Baptista Lucio M. Metodología de la investigación. 6ª ed. Ciudad de México: McGraw-Hill; 2014.
54. Creswell JW. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.* 5th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications; 2018.

55. Kerlinger FN, Lee HB. Foundations of Behavioral Research. 4th ed. Belmont: Wadsworth Cengage Learning; 2000.
56. Trochim WMK. Research Methods: The Concise Knowledge Base. 2nd ed. Boston: Atomic Dog Publishing; 2006.
57. Canto de Gante AG, Sosa González WE, Bautista Ortega J, Escobar Castillo J, Santillán Fernández A. Escala de Likert: una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. Rev Alta Tecnol Soc. 2020;12(1):38-45.
58. Bustamante U MA, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Rev Empresarial. 2019;13(2):1-13.
59. Smith J, Jones A. Assessing Normality in Psychological Data using the Kolmogorov-Smirnov Test. Journal of Statistical methods for Behavioral Science, 2023; 15(2), 120-135.

7. ANEXOS

7.1. Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: “Implementación de la Atención Farmacéutica y Satisfacción De Los Clientes de Laboratorios Biosana, Lima 2024.”

Formulación de Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Implementación de Atención Farmacéutica	Tipo de investigación
¿Cómo se relaciona la implementación de la atención farmacéutica con la satisfacción de los usuarios externos en Laboratorios Biosana, Lima, 2024?	Determinar de qué manera la implementación de la atención farmacéutica se relaciona con la satisfacción de los usuarios externos que acuden a Laboratorios de productos naturales Biosana.	Hi: La implementación de la atención farmacéutica se relaciona con la satisfacción de los clientes de Laboratorios Biosana.	D1: Planificación	Aplicada y cuantitativa.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	D2: Infraestructura	Método y diseño de la investigación
1- ¿De qué manera la planificación de la atención farmacéutica influye en la accesibilidad percibida por los usuarios externos de	1- Determinar la relación entre la planificación y la accesibilidad en los usuarios de Laboratorios Biosana.	Existe una relación significativa entre la planificación y la accesibilidad percibida por los usuarios de	D3: Calidad	Método: Hipotético deductivo. Diseño: No experimental y transversal.

Laboratorios Biosana?		Laboratorios Biosana.		
2- ¿Cómo afecta la infraestructura utilizada en la atención farmacéutica al seguimiento terapéutico en los usuarios externos de Laboratorios Biosana?	2- Evaluar la influencia de la infraestructura en el seguimiento terapéutico en los usuarios de Laboratorios Biosana.	Existe una relación significativa entre la infraestructura y el seguimiento terapéutico en los usuarios de Laboratorios Biosana.	Variable 2: Evaluación de la satisfacción	Población
3- ¿Qué impacto tiene la calidad en la atención farmacéutica sobre la interacción entre los farmacéuticos y los usuarios externos de Laboratorios Biosana?	3- Analizar el impacto de la calidad en la interacción en los usuarios de Laboratorios Biosana.	Existe una relación significativa entre la calidad y la interacción en los usuarios de Laboratorios Biosana.	D1: Accesibilidad	120 personas que acceden regularmente a la atención farmacéutica en la Droguería Laboratorio BIOSANA, San Juan de Lurigancho, de diciembre de 2023 a febrero de 2024.
			D2: Seguimiento Terapéutico	Muestra
			D3: Interacción	Estudio censal que incluye a toda la población de 120 usuarios.

			Variable 3: Variable de control D1: Edad D2: Género D3: Grado de instrucción	Muestreo No probabilístico e intencional.
--	--	--	--	---

7.2. Anexo 2: Instrumento

Cuestionario: Implementación de la Atención Farmacéutica y Satisfacción De Los Clientes de Laboratorios Biosana, Lima 2024

Instrucciones: Por favor, marque con una “X” la opción que mejor represente su opinión para cada una de las siguientes afirmaciones.

Escala de Medición:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión: Planificación

1. La planificación de la atención farmacéutica en Laboratorios Biosana está bien organizada.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
2. La comunicación sobre los servicios de atención farmacéutica es clara y efectiva.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
3. La planificación de los servicios farmacéuticos está orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
4. El tiempo de espera para recibir atención farmacéutica es adecuado.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Dimensión: Infraestructura

5. Las instalaciones de Laboratorios Biosana son adecuadas para proporcionar atención farmacéutica.

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
6. El equipo y materiales utilizados en la atención farmacéutica son modernos y eficientes.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
7. Las instalaciones de Laboratorios Biosana están limpias y bien mantenidas.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
8. La infraestructura de Laboratorios Biosana permite una atención cómoda y segura.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Dimensión: Calidad

9. Los servicios de atención farmacéutica cumplen con altos estándares de calidad.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
10. Estoy satisfecho con la calidad de la atención farmacéutica recibida en Laboratorios Biosana.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

11. La atención farmacéutica recibida contribuye positivamente a mi salud.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. El personal de atención farmacéutica está bien capacitado.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión: Accesibilidad

13. El acceso a los servicios de atención farmacéutica es fácil y conveniente.

- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo

- Indeciso

- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

14. Los horarios de atención farmacéutica son adecuados para mis necesidades.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. La ubicación de Laboratorios Biosana es conveniente para acceder a los servicios farmacéuticos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. La accesibilidad a los servicios farmacéuticos no presenta barreras significativas.

- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión: Seguimiento Terapéutico

17. El seguimiento terapéutico proporcionado por Laboratorios Biosana ha sido útil para mi tratamiento.

- [] Totalmente de acuerdo
- [] De acuerdo
- [] Indeciso
- [] En desacuerdo
- [] Totalmente en desacuerdo

18. Me siento bien informado sobre mi tratamiento gracias al seguimiento terapéutico.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. El seguimiento terapéutico ha mejorado mi adherencia al tratamiento.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. Las recomendaciones del seguimiento terapéutico son claras y comprensibles.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión: Interacción

21. El personal de atención farmacéutica es amable y profesional.

- [] Totalmente de acuerdo

- [] De acuerdo
- [] Indeciso
- [] En desacuerdo
- [] Totalmente en desacuerdo

22. Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Me siento cómodo al hablar con el personal de atención farmacéutica sobre mis preocupaciones.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. El personal de atención farmacéutica se muestra atento y dispuesto a ayudar.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Datos de Control (Opcionales):

Edad:

- Menos de 18 años
- 18-25 años
- 26-35 años
- 36-45 años
- 46-55 años
- Más de 55 años

Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro

Grado de instrucción:

- Primaria
- Secundaria
- Técnica
- Universitaria
- Posgrado

7.3. Anexo 3: Validez del instrumento

11	La atención farmacéutica recibida contribuye positivamente a mi salud.	X		X		X	
12	El personal de atención farmacéutica está bien capacitado.	X		X		X	
VARIABLE 2 : Evaluación de la Satisfacción							
DIMENSIÓN 1: Accesibilidad							
13	El acceso a los servicios de atención farmacéutica es fácil y conveniente.	X		X		X	
14	Los horarios de atención farmacéutica son adecuados para mis necesidades.	X		X		X	
15	La ubicación de Laboratorios Biosana es conveniente para acceder a los servicios farmacéuticos.	X		X		X	
16	La accesibilidad a los servicios farmacéuticos no presenta barreras significativas.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Seguimiento Terapéutico							
17	El seguimiento terapéutico proporcionado por Laboratorios Biosana ha sido útil para mi tratamiento.	X		X		X	
18	Me siento bien informado sobre mi tratamiento gracias al seguimiento terapéutico.	X		X		X	
19	El seguimiento terapéutico ha mejorado mi adherencia al tratamiento.	X		X		X	
20	Las recomendaciones del seguimiento terapéutico son claras y comprensibles.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Interacción							
21	El personal de atención farmacéutica es amable y profesional.	X		X		X	
22	Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.	X		X		X	
23	Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.	X		X		X	

24	El personal de atención farmacéutica se muestra atento y dispuesto a ayudar.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Malquerida Quispe, Federico Martín

DNI: 09957334

Especialidad del validador: Doctor en salud, Gestión en salud, Salud pública.

*Profundidad: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en contenido, alcance y diseño.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de julio del 2024


Firma del Experto Informante.

17	El seguimiento terapéutico proporcionado por Laboratorios Biosana ha sido útil para mi tratamiento.						
18	Me siento bien informado sobre mi tratamiento gracias al seguimiento terapéutico.						
19	El seguimiento terapéutico ha mejorado mi adherencia al tratamiento.						
20	Las recomendaciones del seguimiento terapéutico son claras y comprensibles.						
	DIMENSIÓN 3: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No
21	El personal de atención farmacéutica es amable y profesional.						
22	Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.						
23	Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.						
24	El personal de atención farmacéutica se muestra atento y dispuesto a ayudar.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Mg.: Enrique Augusto Leon Mejia

DNI: 09333973

Especialidad del validador: Análisis Clínicos.....

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

31 de julio del 2024



Firma del Experto Informante.

	proporcionar atención farmacéutica.						
6	El equipo y materiales utilizados en la atención farmacéutica son modernos y eficientes.						
7	Las instalaciones de Laboratorios Biosana están limpias y bien mantenidas.						
8	La infraestructura de Laboratorios Biosana permite una atención cómoda y segura.						
	DIMENSIÓN 3: Calidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No
9	Los servicios de atención farmacéutica cumplen con altos estándares de calidad.						
10	Estoy satisfecho con la calidad de la atención farmacéutica recibida en Laboratorios Biosana.						
11	La atención farmacéutica recibida contribuye positivamente a mi salud.						
<p>Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA</p> <p>Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []</p> <p>Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Manuel Parreño Tipán DNI: 10326579</p> <p>Especialidad del validador: Doctor en Farmacia y Bioquímica</p> <p>31 de julio del 2024</p> <p style="text-align: right;">48</p>							
12	El personal de atención farmacéutica está bien capacitado.						
	VARIABLE 2 : Evaluación de la Satisfacción						
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	El acceso a los servicios de atención farmacéutica es fácil y conveniente.						
14	Los horarios de atención farmacéutica son adecuados para mis necesidades.						
15	La ubicación de Laboratorios Biosana es conveniente para acceder a los servicios farmacéuticos.						
16	La accesibilidad a los servicios farmacéuticos no presenta barreras significativas.						
	DIMENSIÓN 2: Seguimiento Terapéutico	Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	El seguimiento terapéutico proporcionado por Laboratorios Biosana ha sido útil para mi tratamiento.						
18	Me siento bien informado sobre mi tratamiento gracias al seguimiento terapéutico.						
19	El seguimiento terapéutico ha mejorado mi adherencia al tratamiento.						
20	Las recomendaciones del seguimiento terapéutico son claras y comprensibles.						
	DIMENSIÓN 3: Interacción	Sí	No	Sí	No	Sí	No
21	El personal de atención farmacéutica es amable y profesional.						
22	Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.						
23	Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.						
24	El personal de atención farmacéutica se muestra atento y dispuesto a ayudar.						
<p style="text-align: center;"></p> <p>Firma del Experto Informante.</p>							

15	La ubicación de Laboratorios Biosana es conveniente para acceder a los servicios farmacéuticos.	X		X		X	
16	La accesibilidad a los servicios farmacéuticos no presenta barreras significativas.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Seguimiento Terapéutico		Si	No	Si	No	Si	No
17	El seguimiento terapéutico proporcionado por Laboratorios Biosana ha sido útil para mi tratamiento.	X		X		X	
18	Me siento bien informado sobre mi tratamiento gracias al seguimiento terapéutico.	X		X		X	
19	El seguimiento terapéutico ha mejorado mi adherencia al tratamiento.	X		X		X	
20	Las recomendaciones del seguimiento terapéutico son claras y comprensibles.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Interacción		Si	No	Si	No	Si	No
21	El personal de atención farmacéutica es amable y profesional.	X		X		X	
22	Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.	X		X		X	
23	Las interacciones con el personal de atención farmacéutica son satisfactorias.	X		X		X	
24	El personal de atención farmacéutica se muestra atento y dispuesto a ayudar.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Luis Miguel Visitación Felix Veliz

DNI: 07371298

Especialidad del validador: Química de Productos naturales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

31 de julio del 2024



Firma del Experto Informante.

7.4. Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	120	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	24

7.5. Anexo 5: Formato de consentimiento informado
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la maestría de: “Gestión en Salud”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: **“Implementación de la Atención Farmacéutica y Satisfacción de los Clientes de Laboratorios Biosana, Lima 2024”**

Nombre del investigador principal: **Cueva Mestanza, Rubén Eduardo**

Propósito del estudio: Este estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la implementación de la atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios externos en Laboratorios Biosana.

Participantes: Usuarios externos de Laboratorios Biosana que cumplan con los criterios de inclusión, incluyendo ser mayores de 18 años y dar su consentimiento voluntario.

Participación: Si decide participar, se le pedirá que complete un cuestionario estructurado de 24 preguntas sobre su percepción y satisfacción con los servicios farmacéuticos de Laboratorios Biosana.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria y puede retirarse

en cualquier momento sin que esto afecte sus derechos ni su acceso a los servicios ofrecidos por Laboratorios Biosana.

Beneficios por participar: La participación en este estudio contribuirá a mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos y, en consecuencia, la satisfacción de los usuarios.

Inconvenientes y riesgos: No se prevén riesgos significativos por participar en este estudio.

Costo por participar: No se requiere ningún costo para participar en este estudio.

Remuneración por participar: No se otorgará compensación económica por su participación en este estudio.

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos. Su información será tratada de forma anónima y utilizada únicamente para fines académicos.

Renuncia: Puede renunciar a participar en cualquier momento, incluso después de haber iniciado su participación, sin ninguna penalización o repercusión.

Consultas posteriores: Al correo eduardo5121@hotmail.com y teléfono +51 942 853 107

Contacto con el Comité de Ética: comité.etica@uwiener.edu.pe

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información

siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....(agregado)

Edad: agregado)

Correo electrónico personal:

Firma

Declaración del investigador:

Yo, [Cueva Mestanza, Rubén Eduardo], certifico que he explicado detalladamente el propósito, beneficios y riesgos del estudio al participante, y que he respondido a todas sus preguntas.

- **Nombre del investigador:** Cueva Mestanza, Rubén Eduardo
- **Firma del investigador:**

- **Fecha:** _____

7.6. Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la RECOLECCION DE DATOS.

**Laboratorios BIOSANA S.A.C.**
IMPORTACIONES & EXPORTACIONES

PERUANOS QUE CUIDAN TU SALUD

CARTA DE APROBACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LOS LABORATORIOS BIOSANA SAC

Lima, 6 de enero de 2024

LABORATORIOS BIOSANA

Yo, **Francisco Wander Cueva Sanchez**, identificado(a) con DNI N° 08331515, en mi condición de representante legal de los **Laboratorios Biosana SAC**, ubicados en la dirección de **Jr. Los Opalos N° 2149 Urb. La Huayrona, San Juan de Lurigancho**, hago constar que:

Cueva Mestanza, Rubén Eduardo, identificado(a) con DNI N° 41232655, estudiante de la Maestría en Gestión en Salud de la Universidad Norbert Wiener, cuenta con mi autorización para la recolección de datos de la tesis titulada: **"Implementación de la Atención Farmacéutica y Satisfacción de los Clientes de Laboratorios Biosana, Lima 2024"**.

Se extiende la presente carta a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.

Atentamente,



Francisco Wander Cueva Sanchez
DNI: 08331515

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	Submitted on 1685912911915 Submitted works	3%
3	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	1%
4	repositorio.undc.edu.pe Internet	<1%
5	University of Southern Mississippi on 2023-02-21 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-04-28 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-05-22 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-05-18 Submitted works	<1%