



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y
BIOQUÍMICA**

TESIS

**RELACION ENTRE EL CONOCIMIENTO DE SATISFACCIÓN
Y ESTIMACIÓN DEL DOLOR EN PACIENTES ATENDIDOS EN
BOTICA SALUD FARMA**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

PRESENTADO POR:

Bach. Salazar Rodriguez, Liz Vanessa

Bach. Sanchez Osorio, Jackelyn Thalia

ASESOR:

Q.F. Mg. Huanca Gabriel, Isaías Loyolo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública

HUANCAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este éxito académico en primer lugar a Dios, a mi madre que me dio la vida, apoyo y consejos, por su apoyo absoluto en los momentos más difíciles que me tocó vivir, a mis hermanas quienes con sus palabras de motivación no me dejaron caer para seguir adelante y ser perseverante hasta cumplir con mis propósitos. A todos ellos en general mi aprecio sincero con todo mi corazón.

Liz

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por bríndame la sabiduría y la inteligencia para lograr mis metas trazadas.

A mi madre y mi padre que me enseñaron valores y a todos mis amigos que de una y otra manera siempre me apoyaron de manera incondicional.

Thalía

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la salud y por las fuerzas brindadas para concluir la carrera profesional.

A nuestros familiares y amigos por sus consejos y palabras de aliento en estos años de estudios.

A la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, nuestro sincero agradecimiento que nos permite presentar la tesis.

A todos nuestros profesores que nos enseñaron a través de estos cinco años de estudio, que con su empeño lograron transmitir sus conocimientos para nuestra formación académica, personal y profesional.

A nuestro asesor Q.F HUANCA GABRIEL, Isaías Loyolo, quien fue un gran apoyo en todo el proceso de elaboración de nuestra tesis, gracias por su aliento, consejos y oportunidades brindada

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo Liz vanessa Salazar Rodriguez De Nacionalidad peruana, identificado con DNI N. °46156803, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autor de la tesis titulada: **RELACION ENTRE EL CONOCIMIENTO DE SATISFACCION Y ESTIMACION DEL DOLOR EN PACIENTES ATENDIDOS EN BOTICA SALUD FARMA.**

DECLARACION BAJO JURAMENTO:

QUE TODA LA INFORMACION PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ, siendo resultado del esfuerzo personal, que no ha sido copiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, En este sentido somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objetos de sanciones universitarios y/o legales.

Huancayo 24 de diciembre del 2022



Liz Vanessa Salazar Rodriguez



Huella Digital

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo Jackelyn Thalia Sanchez Osorio De Nacionalidad peruana, identificado con DNI N.º 73061914, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autor de la tesis titulada: **RELACION ENTRE EL CONOCIMIENTO DE SATISFACCION Y ESTIMACION DEL DOLOR EN PACIENTES ATENDIDOS EN BOTICA SALUD FARMA.**

DECLARACION BAJO JURAMENTO:

QUE TODA LA INFORMACION PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ, siendo resultado del esfuerzo personal, que no ha sido copiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, En este sentido somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objetos de sanciones universitarios y/o legales.

Huancayo 24 de diciembre del 2022



Jackelyn Thalia Sanchez Osorio



Huella Digital

Índice

| | |
|---|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimientos | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vii |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| II. MÉTODO | 28 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 28 |
| 2.2. Operacionalización de la variable | 29 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 30 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 30 |
| 2.5. Procedimiento | 31 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 31 |
| 2.7. Aspectos éticos | 31 |
| III. RESULTADOS | 32 |
| IV. DISCUSIÓN | 51 |
| V. CONCLUSIONES | 54 |
| VI. RECOMENDACIONES | 55 |
| REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS | 56 |
| ANEXOS | 61 |

Índice de Tablas

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla N° 01. Género social de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 32 |
| Tabla N° 02. Edad de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 32 |
| Tabla N° 03. Grado de instrucción de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 33 |
| Tabla N° 04. Estado civil de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 34 |
| Tabla N° 05. Estimación del dolor de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 35 |
| Tabla N° 06. El dolor les hace sentir ansioso a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 36 |
| Tabla N° 07. El dolor les hace sentir deprimidos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 37 |
| Tabla N° 08. El dolor les hace sentir asustado a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 37 |
| Tabla N° 09. El dolor les hace sentir indefenso a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 38 |
| Tabla N° 10. Los efectos secundarios del dolor le hacen sentir nauseas a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 39 |
| Tabla N° 11. Efectos secundarios del dolor le hace sentir somnolencia a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 40 |
| Tabla N° 12. Efectos secundarios del dolor le hace sentir picor en el cuerpo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 41 |
| Tabla N° 13. Efectos secundarios del dolor le hace sentir mareos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 42 |
| Tabla N° 14. El dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 43 |
| Tabla N° 15. El dolor interfirió o impidió caminar, sentarse en una silla o estar parado a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 44 |

| | | |
|---------------------|--|----|
| Tabla N° 16. | El dolor interfirió o impidió quedarse dormido a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 45 |
| Tabla N° 17. | El dolor interfirió o impidió en seguir durmiendo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 45 |
| Tabla N° 18. | Nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 46 |
| Tabla N° 19. | Relación que existe entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la Botica Salud Farma, | 47 |
| Tabla N° 20. | Relación entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma, | 48 |
| Tabla N° 21. | Relación entre los efectos secundarios del dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma. | 49 |
| Tabla N° 22. | Relación entre las interferencias de actividades con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma. | 49 |

Índice de Gráficos

| | Pág. |
|---|------|
| Gráfico N°01. Género social de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 32 |
| Gráfico N°02. Edad de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 33 |
| Gráfico N°03. Grado de instrucción de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 34 |
| Gráfico N°04. Estado civil de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 35 |
| Gráfico N°05. Estimación del dolor de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 35 |
| Gráfico N°06. El dolor les hace sentir ansioso a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 36 |
| Gráfico N°07. El dolor les hace sentir deprimidos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 37 |
| Gráfico N°08. El dolor les hace sentir asustado a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 38 |
| Gráfico N°09. El dolor les hace sentir indefenso a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 39 |
| Gráfico N°10. Los efectos secundarios del dolor le hacen sentir nauseas a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 39 |
| Gráfico N°11. Efectos secundarios del dolor le hace sentir somnolencia a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 40 |
| Gráfico N°12. Efectos secundarios del dolor le hace sentir picor en el cuerpo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 41 |
| Gráfico N°13. Efectos secundarios del dolor le hace sentir mareos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 42 |
| Gráfico N°14. El dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 43 |

| | | |
|----------------------|--|----|
| Gráfico N°15. | El dolor interfirió o impidió caminar, sentarse en una silla o estar parado a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 47 |
| Gráfico N°16. | El dolor interfirió o impidió quedarse dormido a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 48 |
| Gráfico N°17. | El dolor interfirió o impidió en seguir durmiendo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 49 |
| Gráfico N°18. | Estado de ánimo y emociones de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 50 |
| Gráfico N°19. | Frecuencia de efectos secundarios según intensidad del dolor de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 51 |
| Gráfico N°20. | Frecuencia de interferencia o impedimento de actividades según intensidad del dolor en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 52 |
| Gráfico N°21. | Nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. | 53 |
| Gráfico N°22. | Relación entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma, | 54 |
| Gráfico N°23. | Relación entre los efectos secundarios del dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma. | 55 |
| Gráfico N°24. | Relación entre las interferencias de actividades con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma. | 56 |
| Gráfico N°25 | Relación que existe entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la Botica Salud Farma, | 57 |

RESUMEN

La presente investigación tiene por **objetivo**: Determinar la relación que existe entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma. El dolor es una señal del sistema nervioso de que algo anda mal. Es una sensación desagradable como hormigueo, pinchazo, malestar, ardor o picadura. **Metodología.** estudio de tipo descriptivo, observacional, deductivo, correlacional, no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 140 pacientes atendidos en la Botica Salud Farma; la muestra lo constituyeron 103 pacientes. La validación del instrumento fue por Juicio de Expertos. **Resultados.** Dentro de las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en la botica Salud Farma, se observa que existe un predominio del género femenino el (64.1%), el 44.7% sus edades son de 18-30 años, el 72.8% su grado de instrucción es el nivel Superior, el 59.2% son solteros; De acuerdo al estudio realizado se logró afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción según la habilidad del farmacéutico, en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma; también se logró afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre los efectos secundarios del dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico, asimismo se logró afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre las interferencias de actividades por dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico. **Conclusión.** De acuerdo al estudio realizado se logró afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la Botica Salud Farma

Palabras Clave.

Intensidad del dolor, estado de ánimo, efectos secundarios, interferencias de actividades, nivel de satisfacción.

ABSTRACT

The present research has **objective** : Determine the relation that exists between intensity of the ache and the level of satisfaction in the manned patients in her Pharmacy Farma Health . The ache is a signal of the sympathetic nervous system of that something walks evil. It is an unpleasant feeling as I swarm; prick; upset; courage or prick. **Methodology.** Descriptive kind study; observational; deductive He correlates, not experimental and transversal. The population was constituted by 140 manned patients in The Pharmacy Health Farma ; Her shows it they constituted 103 patients . L To instrument validation he went by Experts' Opinion. **Results.** In the sociodemográficas features of the manned patients in the pharmacy Farma, is observed that a feminine gender prevalence exists Cheers that (64.1%), the 44.7% his ages are of 18-30 years, the 72.8% his instruction grade is the Superior level, the 59.2% are single; according to the made study he managed to state one with a 95% of confidence that exists statistical relation I bring in the state of mind and you move with the satisfaction level according to the pharmacist's ability, and n the manned patients in one Pharmacy Farma Health; also statistical relation between the side effects of the ache with the satisfaction level managed to nod with a 95% reliable that exists according to the pharmacist's ability, statistical relation managed to nod with a 95% reliable that exists likewise bring in the interferences of activities by ache with the satisfaction level according to ability of that fa rmacéutico. **Conclusion.** To the made study he managed to state with a 95% of confidence that exists statistical relation enter okay Intensity of the ache and the level of satisfaction in at users endidos in the Pharmacy Health Farma

Keywords.

Ache intensity, state of mind, side effects, activity interferences, satisfaction level.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención prestada. Conocer su situación puede ayudarlo a evitar errores, desarrollar sus fortalezas y construir un sistema de salud que brinde la salud que las personas necesitan. (1)

Inicialmente, los estudios de satisfacción del usuario evaluaban únicamente las características del producto como atributos primarios y medían el retorno de la inversión por el impacto en la salud de los usuarios. Por lo tanto, la satisfacción es vista como un resultado del procesamiento cognitivo de la información que media entre las expectativas del usuario y el desempeño del servicio de salud (percepción). En este sentido, la atención en salud que brindarán las instituciones de salud está determinada por el tipo de sistema de atención en salud. Relaciones interpersonales, contenido de la entrevista, tiempo, pasos de validación clínica y análisis. Salud, resultados físicos, humanos y organizacionales, condiciones y acceso. (2)

Debido a que la calidad de la farmacoterapia incluye muchos aspectos, como la eficacia y la seguridad, es muy difícil alcanzar la calidad general. Por lo tanto, es deber del profesional asegurarse de que el entorno del paciente alcance la excelencia y la mejor relación beneficio/riesgo (selección de medicamentos, almacenamiento, prescripción, validación, preparación, dispensación, administración, seguimiento de los resultados del paciente). Hay un buen alineamiento entre los procesos descritos y su horizontalidad en un contexto interdisciplinario. Todo ello acompañado de una estrategia bien definida y continuamente acordada que proporcione un plan de calidad que incluya asignaciones y descripciones de las responsabilidades de gestión, cumplimiento y evaluación. (3)

El dolor es una señal del sistema que indica que algo está mal. Sentimientos desagradables como presión, hormigueo, ardor o llanto. El dolor puede ser moderado o constante. El dolor puede ayudar a diagnosticar problemas. (4)

El control del dolor es con medicamentos y tratamientos utilizados. El dolor puede causar cambios en la salud física y mental, depresión e insomnio. (5)

En base a estos datos proponemos el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre el conocimiento de satisfacción y estimación del dolor en pacientes atendidos

en la Botica Salud Farma?

Preguntas específicas:

1. ¿Cómo el estado de ánimo y emociones se relaciona entre el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma?
1. ¿Cómo los efectos secundarios se relacionan entre el conocimiento de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma?
2. ¿Cómo las interferencias de actividades se relacionan entre el conocimiento de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma?

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

Objetivos específicos:

1. Identificar el estado de ánimo y emociones se relaciona entre el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma,
2. Determinar si los efectos secundarios se relacionan entre el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma,
3. Identificar las interferencias de actividades que se relaciona entre el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma,

Antecedentes nacionales:

Correa, Y. y Hidalgo, F. (2021). Automedicación para tratamiento del dolor y satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021. Objetivo: Determinar la relación entre la automedicación para tratamiento del dolor y la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima

2021. Método: el estudio fue de básico, diseño no exprimen tal, correlacional, de corte transversal. Conclusiones: (6)

El 75,6% de los usuarios presentaron condiciones médicas que causan dolor ocasional, y el 53,8% indicó alta satisfacción, lo que sugiere que las condiciones médicas que causan dolor y el número de usuarios atendidos.

Huamán, J. y Charca, L. (2019). Conocimiento del personal de enfermería en el manejo del dolor y la satisfacción del paciente post operado mediato del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2019. Objetivo: Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento del personal de enfermería respecto al manejo de dolor y la satisfacción del paciente post operado mediato del hospital Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2019. Método: la investigación tipo básico, correlacional, deductivo-inductivo. Conclusiones: (7)

Encontraron una correlación entre el nivel de conocimiento del personal de enfermería sobre el manejo del dolor y la satisfacción del paciente postoperatorio tienen satisfacción intermedia.

Condori, M. y Gómez, Y. (2014). Relación entre el conocimiento y la aplicación de la escala visual análoga que realizan las enfermeras en la valoración del dolor del paciente post operado inmediato en los servicios de recuperación post anestésica y cirugía del Hospital Vitarte, Lima, 2014. Objetivo: Determinar la relación existente entre el nivel de conocimiento y la aplicación de la escala visual análoga realizada por las enfermeras en la valoración del dolor en el paciente post operado inmediato en los servicios de Recuperación Post Anestésica y Cirugía del Hospital Vitarte, lima, 2014. Método: estudio tipo cuantitativo, descriptivo, de diseño correlacional. Conclusiones: (8)

Estos estudios demostraron dolor agudo moderado a intolerable después de la cirugía en el 11% de los hospitalizados en la unidad de dolor agudo posoperatorio y un 70% de la población que recibió la intervención dentro de las primeras 24 y 48 horas, con una incidencia superior al 30%.

Beltrán, M. (2021). Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021. Objetivo: Determinar la relación entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica

del distrito de Ate Lima, 2021. Método: La investigación es tipo deductiva, cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal, prospectivo. Conclusiones: (9)

En 2021, encontramos una asociación significativa entre intensidad del dolor y la satisfacción entre los usuarios porque el 95,8% estaba satisfecho y el 96,8% de los usuarios tenían una intensidad de dolor que oscilaba entre leve a grave.

Encontramos asociaciones significativas entre los estados de ánimo y las emociones por la intensidad del dolor y la satisfacción entre los usuarios, porque el 94,5% del dolor afectó el las emociones y estado de ánimo del usuario.

Encontramos una asociación significativa entre los efectos secundarios basados en la intensidad del dolor y la satisfacción entre los usuarios siendo que el 97,3% de los dolores de los usuarios causaron efectos secundarios de leves a graves.

Segura, C. y Nicolas, M. (2018). Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital Referencial De Ferreñafe – 2016. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el Periodo Postoperado Mediato del Servicio de Cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe-2016. Método: Estudio tipo cuantitativo, descriptiva, propositiva. Conclusiones: (10)

En cuanto a la perspectiva, El 17,3% de los pacientes lo considera útil y el 82,7% de los pacientes considera el servicio regular.

En cuanto al nivel de satisfacción, 40,4% dijo que era bueno. El 59,6% considera que este servicio es regular y esta tasa es la más alta.

Antecedentes Internacionales

Ruedas, Y. y García, C. (2018). Intensidad del dolor agudo postoperatorio y la satisfacción del paciente en el manejo del dolor. Objetivo: Describir la relación de la intensidad del dolor agudo postoperatorio con la satisfacción en el manejo del dolor del paciente postoperado del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social durante julio y agosto de 2018. Método: Estudio tipo cuantitativo de diseño descriptivo, prospectivo de corte transversal. Conclusiones: (11)

No hubo relación entre la intensidad del dolor postoperatorio agudo y la satisfacción del paciente posoperatorio con el manejo del dolor.

La intensidad del dolor postoperatorio agudo a las 24 h fue principalmente de dolor severo, seguido de dolor moderado y leve. Pocos pacientes refiere ausencia de dolor.

Borque, J. (2007). Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios. Objetivo: Evaluar la validez, fiabilidad y sensibilidad al cambio de dicho cuestionario. Cuantificar el nivel de analgesia que precisa el paciente en el periodo postoperatorio. Método: estudio observacional, descriptivo, transversal. Conclusiones: (12)

En cuanto a la satisfacción, casi todos los pacientes (99%) están satisfechos con el analgésico prescrito.

Teorías y enfoques:

Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es uno de los pilares de la calidad del servicio médico, y su importancia radica en un modelo específico creado a partir de los estudios de satisfacción del usuario/consumidores publicados por diversos autores desde la década de 1950 y otros. A partir de la aplicación de estas teorías psicológicas y sociales explicativas al campo del marketing y/o estrategias comerciales dirigidas a competir en los mercados de consumo de productos y/o servicios, se inicia la búsqueda de la satisfacción del usuario y en los años 80 fueron objeto de un análisis multivariado. (13)

El control del dolor se trata con medicinas después de una cirugía, contusión o enfermedad. El dolor puede causar cambios en la salud física y mental, depresión e insomnio. El control del dolor lo ayuda a relajarse, sanar, volver a la normalidad y mejorar su estado de ánimo y sus relaciones. (14)

Características de la satisfacción al cliente (15)

- Tomar decisiones desde la perspectiva del cliente, no desde la empresa
- Depende de los beneficios que los clientes obtengan de su producto o servicio.
- • Esto se basa en su opinión y puede no ser cierto.
- Puede ser influenciado por personas que influyen plenamente en sus clientes.

Esto depende mucho de la actitud del cliente a la hora de comprar un determinado producto o servicio.

Niveles de satisfacción

Insatisfacción: Se define como las expectativas del paciente y la opinión final del servicio médico recibido. Los estudios que examinan la insatisfacción de los pacientes tienden a utilizar las quejas de los pacientes y no incluyen estos datos para comparar diferentes servicios o evaluar la eficacia de las medidas de mejora. (17)

Satisfacción: La satisfacción del paciente se entiende como las valoraciones positivas que los pacientes hacen de diversos aspectos de la atención médica que reciben. (16)

Recomendaciones para una mejor atención al cliente (18)

- Los clientes son lo más importante.
- Buscar la satisfacción del usuario.
- Resolver las quejas o reclamaciones que puedan tener los clientes.
- Cumplir con lo que se ofrece a los clientes para no crear falsas expectativas.
- Conocer cómo compran tus clientes y muestra empatía.
- Muestra el compromiso del capital humano con los clientes cuando los usuarios regresan o se detienen en función de su atención.
- Es importante que los empleados estén completamente satisfechos con su empresa.
- Siempre nos esforzaremos por mejorar los servicios que brindamos, ya que los servicios siempre se pueden mejorar tiempo, ambiente, seguridad, empatía, etc.
- Trabajar en equipo, desde la atención al cliente, las compras y la salida de la oficina, piensa en el trabajo en equipo y actúa en consecuencia.

Dimensiones de la Satisfacción del Cliente

Rendimiento percibido

Es lo que un cliente cree que ha recibido en el momento en que recibe los bienes o servicios. Este servicio reconocido comienza y termina con el cliente. Se define desde la perspectiva del cliente, no de la empresa. Son los resultados obtenidos por los clientes al comprar productos o servicios. (19)

Cumplimiento de ofertas y promociones

Según Rubin (2017), dice que todo está estrechamente relacionado, un buen servicio, buenas promociones, para clientes regulares, o simplemente para adquirir y fidelizar más clientes, para satisfacer a los clientes. Dado que cada tiempo, se tienen que hacer las promociones y deben ser innovadoras. (20)

Reagrupan los criterios de forma que sólo quedan cinco dimensiones (21)

Fiabilidad: Demuestra capacidad para realizar servicios garantizados con integridad y confidencialidad. Esto significa que la empresa cumple sus promesas en lo que respecta al servicio, la entrega, la resolución de dudas.

Sensibilidad: Habilidad para responder:

Su objetivo es ayudar a los usuarios y proporcionar servicios rápidos y perfectos.

Seguridad: Es el conocimiento y cuidado de nuestro personal, así como nuestra capacidad para ganarnos la lealtad y la confianza.

Empatía: Se refiere a la atención individual, personalizada, adaptada a sus clientes.

Elementos tangibles: Son las instalaciones físicas como apariencia física, infraestructura, equipo, materiales y personal.

Beneficios de la satisfacción del cliente

Fidelización de clientes: Cuando los clientes están contentos, confían y se vuelven leales a la farmacia. Estos clientes leales forman una parte importante de nuestros ingresos. La pérdida de clientes afecta los ingresos comerciales y la rotación. Recuerde, los clientes leales gastan más que los nuevos clientes a través de pedidos repetidos, ventas adicionales, etc. Agregue a ese boca a boca positivo de los clientes leales a sus amigos y familiares, y todo suma. (22)

Los clientes satisfechos son un pilar para tu negocio: Es más probable que los clientes satisfechos brinden apoyo durante una crisis. Se preocupan por la marca y quieren que prospere. Confían en las marcas y entienden las deficiencias y las trampas que pueden surgir en su camino. (22)

Ingresos por ventas: Otro beneficio de la satisfacción del cliente son las ventas saludables. No perderá clientes antiguos y obtendrá un ingreso constante de las compras repetidas.

Existe un vínculo directo entre la satisfacción del cliente y el aumento de las ventas. Los clientes satisfechos se mantienen leales a su marca, compran con más frecuencia y la recomiendan a colegas, amigos y familiares. (22)

Aumentar la reputación y la popularidad de la marca: La satisfacción del cliente afecta la reputación y la popularidad de la marca. Mire los comentarios de los clientes para encontrar áreas de mejora. ¿Es el precio o es el servicio al cliente? No tenga miedo de preguntar a sus clientes. La retroalimentación honesta nos ayuda a gestionar las expectativas y actuar en consecuencia. Las marcas conocidas tienen equipos e iniciativas dedicadas a mejorar la satisfacción del cliente, lo que les ayuda a lograr mayores ventas. (22)

Reduce los gastos de marketing: Otro beneficio de la satisfacción del cliente es que ahorra campañas de marketing. Los clientes satisfechos son sus mayores partidarios. Su boca a boca positiva aumenta la credibilidad y la popularidad de su marca y ayuda a atraer nuevos clientes. Esto ahorra a las marcas mucho dinero gastado en campañas de marketing y publicidad para atraer nuevos clientes. (22)

Consecuencias de la insatisfacción

Débil implementación de los canales de atención a la población usuaria de los servicios. El cumplimiento de las normas y procedimientos de reclamos y quejas es muy limitado y los ciudadanos desconocen sus derechos. Las respuestas a sus reclamos y quejas varían en términos, estándares y procedimientos. El resultado es la insatisfacción de los usuarios porque no se ha encontrado una solución efectiva y oportuna, prolongando su enfermedad, poniendo en peligro su vida o arruinando la economía de su familia. (23)

El Dolor

Son Sensaciones desagradables como temblores, hormigueo, incomodidad, ardor u hormigueo. El dolor puede ser agudo o crónico. Puede sentir dolor en cualquier parte del cuerpo o sentir dolor en todo el cuerpo. Sin dolor, es posible que no sepa que tiene un problema médico que requiere tratamiento, y puede resultar gravemente lesionado. (24)

Según su duración

Dolor agudo: Por lo general, es intenso, aparece rápidamente y dura relativamente poco tiempo. Este dolor desaparecerá una vez que se recupere de la lesión. (25)

El dolor agudo es una respuesta fisiológica de corta duración a estímulos nocivos asociados a cirugía, trauma o enfermedad aguda. Se tiene que realizar una valoración correcta, simple, rápida y procesable y siempre debe hacer la evaluación correcta. Las mejores estrategias de intervención son aquellas que aumentan el bienestar y minimizan los efectos secundarios. (26)

Dolor crónico: Es el dolor que persiste o reaparece durante meses o años. El dolor se considera crónico si tiene alguna de las siguientes características: tiene una duración de 3 meses, dura más de un mes después de que se resuelve la lesión o el problema que causó el dolor. Se repite intermitentemente durante meses y años y se asocia con una enfermedad crónica (como cáncer, artritis, diabetes, fibromialgia) o una lesión que nunca sana. El dolor crónico puede ocurrir cuando los nervios se vuelven más sensibles al dolor. (27)

Según su Patogenia

Dolor Nociceptivo: causado por una lesión visceral o somática. (28) Resulta de la actividad de las vías neurales secundarias a estímulos reales o potencialmente dañinos para los tejidos. El dolor nociceptivo es la forma más común de dolor crónico e incluye osteoartritis y la mayoría de las formas de dolor espinal. (29)

Dolor neuropático: Este es el resultado del estrés y los cambios en la transmisión de información nociceptiva a nivel del sistema nervioso central o periférico. (28)

Según la localización

Somático: Es este dolor el que se origina en la piel, los músculos, las articulaciones, los ligamentos o los huesos. Ocurre cuando estímulos que pueden comprometer la integridad

física activan nociceptores ubicados en la piel, músculos o articulaciones. Se manifiesta como un dolor punzante que se irradia y sigue las vías nerviosas. El tratamiento debe ser con antiinflamatorios no esteroideos y un diagnóstico especializado. (30)

Visceral: Dolor que aparece en las vísceras. Las vías que siguen estos impulsos nociceptivos viscerales son similares a las somáticas. Al igual que estos, los reflejos protectores también se producen a nivel de la columna vertebral y del tronco del encéfalo, pero a nivel cortical, como otros reflejos, terminan en la circunvolución poscentral. Una característica del dolor visceral es que no se localiza fácilmente y puede referirse a una zona del cuerpo como si fuera la causa del dolor. (31)

Según el curso

Continuo: Todo el día y no se desvanece. (32)

Irruptivo: El dolor es aleatorio causado por movimientos del paciente o por acciones espontáneas y erráticas. (32)

Según la Intensidad

Leve: Pueden dificultar nuestra vida diaria sin convertirse en un problema grave, por ejemplo, cuando tenemos dolores de cabeza, menstruación o dolores musculares. (33)

Moderado: Interfiere con las actividades normales. Requiere terapia con opioides en dosis bajas. (32)

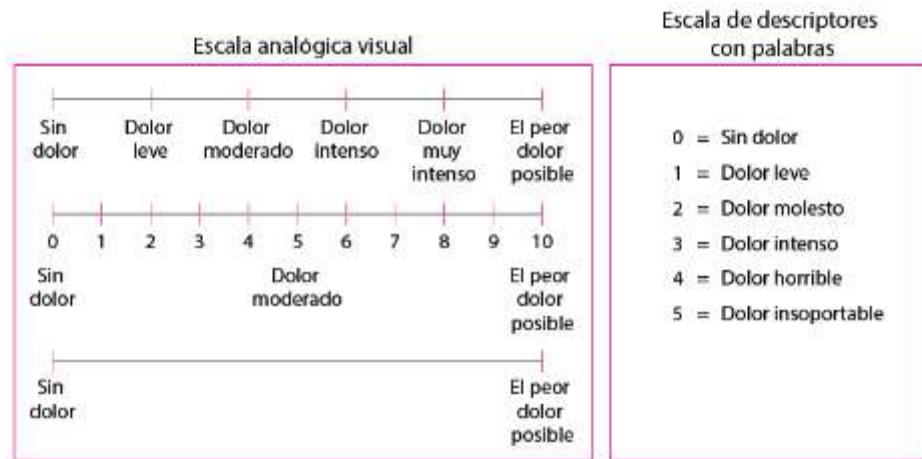
Severo: Interfiere con el descanso. Precisa opioides mayores. (32)

Dolor post operatorio

Según la ASA, el dolor posoperatorio es el dolor que se le presenta al paciente como resultado de la enfermedad, los procedimientos quirúrgicos y sus complicaciones, o una combinación de ambos, y generalmente es agudo, temporal, predecible y evitable. Se asocia con mayor morbilidad y costos, y aumenta el riesgo de desarrollar dolor crónico persistente. (34)

Escala del dolor

Es simplemente una forma de medir o medir el dolor. El rango de números más común es del 0 al 10. (36)



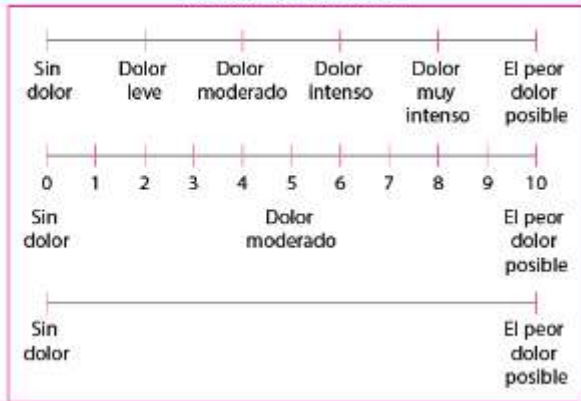
Tipos de tratamiento del dolor

Tratamiento farmacológico: Se utilizan varios tipos de fármacos, especialmente analgésicos y antiinflamatorios, depende de la ubicación del dolor, su gravedad y la posible causa del dolor. (35)

Tratamientos físicos: Estos incluyen fisioterapia, ejercicios correctivos, aplicación de calor y/o hielo, acupuntura, electroterapia y varios procedimientos intervencionistas, como inyecciones en articulaciones facetarias y estimulación de la médula espinal. (35)

Tratamientos psicológicos: La terapia cognitivo-conductual (TCC) y la hipnosis se han utilizado para tratar el dolor, pero con resultados contradictorios en cuanto a la eficacia. Algunos estudios han mostrado una ligera mejoría en el estado de ánimo después de la TCC. Los efectos de la hipnosis son limitados, pero hay signos de mejora. Algunos piensan que la eficacia de la psicoterapia se debe al efecto placebo. (36)

Escala analógica visual



Escala de descriptores con palabras

- 0 = Sin dolor
- 1 = Dolor leve
- 2 = Dolor molesto
- 3 = Dolor intenso
- 4 = Dolor horrible
- 5 = Dolor insoportable

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio realizado corresponde a un estudio de tipo descriptivo, observacional, deductivo, desarrollado en la Botica Salud Farma.

En cuanto al diseño de la investigación, fue correlacional, no experimental transversal, al no manipularse la variable, así el estudio fue aplicado para la recolección de datos con el cuestionario previamente elaborado.

Se realizará la prueba de hipótesis.

2.2. Operacionalización de variables.

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | NATURALEZA | ESCALA DE MEDICION | MEDIDA | INDICADORES |
|--------------------------------------|---|--|-------------------------------------|-------------|--------------------|---------|----------------|
| NIVEL DE SATISFACCION | La satisfacción del usuario es uno de los pilares de la calidad del servicio médico, y su importancia radica en un modelo específico creado a partir de los estudios de satisfacción del usuario/consumidores | Es el conjunto de experiencia sensorial, emocional desagradable, los cuales serán obtenidos mediante una herramienta de recolección de datos (encuesta calificada) | ESTADO DE ANIMO EMOCIONES | Cualitativo | Nominal | Directa | • Ítems 1 al 4 |
| | | | EFFECTOS SECUNDARIOS | Cualitativo | Ordinal | Directa | • Ítems 1 al 4 |
| NIVEL DE INTENSIDAD DEL DOLOR | El dolor es percibido de manera diferente por cada persona y no es solo un proceso biológico, sino también psicológico y ambiental. | | INTERFERENCIA DE ACTIVIDADES | Cualitativo | Ordinal | Directa | • Ítem 1 al 4 |

2.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 140 usuarios atendidos en la Botica Salud Farma.

La muestra lo conforman 103 usuarios atendidos en la Botica Salud Farma, que serán elegidos mediante el muestreo probabilístico.

Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios que padezcan algún dolor agudo o crónico.
- Usuarios que aceptaron firmar el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios que aceptan participar

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada fue la encuesta, ya que es un procedimiento de investigación, que nos permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficiente.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que se estructuró en segmentos de preguntas cerradas, con el fin de obtener información útil y confiable acerca de los usuarios.

El cuestionario consta de preguntas con una escala de valoración del 0 al 10, y con preguntas sobre satisfacción de los usuarios de la Botica Salud Farma.

Para la validación correspondiente, este instrumento será sometido a juicio de expertos con 3 docentes de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Franklin Roosevelt (Anexo 4)

2.5. Procedimiento

Se solicitó autorización para recolectar datos, Se coordinó con el director técnico de la botica.

Enseguida se recolectó datos de la muestra de estudio

2.6. Método de análisis de datos

Luego de la recolección de los datos obtenidos mediante la encuesta, se procedió a la codificación mediante Excel y SPSS versión 26, realizado con la intención de obtener conclusiones que nos ayudaron a lograr los objetivos planteados, dichos datos fueron expresados en tablas y gráficos que nos permitieron obtener resultados confiables.

2.7. Aspectos éticos

Se tomará en cuenta los aspectos bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

La confidencialidad de los datos de los participantes no será mostrada explícitamente con nombres y apellidos, tan solamente los resultados obtenidos después de culminar el programa. Los autores declaran que han seguido las formalidades de su trabajo sobre la publicación de datos brindados por los usuarios que padecen de dolor agudo o crónico. El derecho a la privacidad y consentimiento informado fue de forma digital al momento del registro para participar de este estudio.

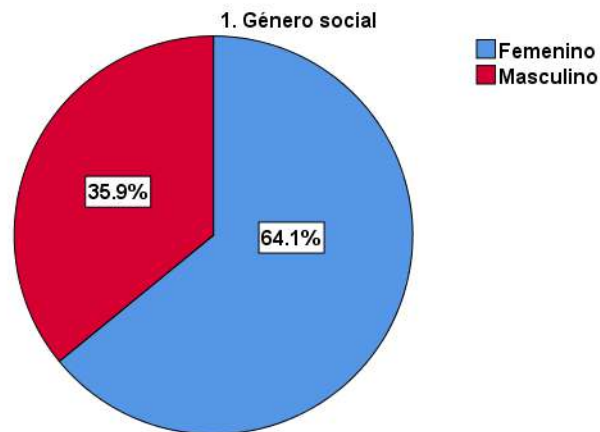
III. RESULTADOS

Tabla N° 1
Género social de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

1. Género social

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino | 66 | 64.1 |
| Masculino | 37 | 35.9 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 1
Género social de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.



Interpretación:

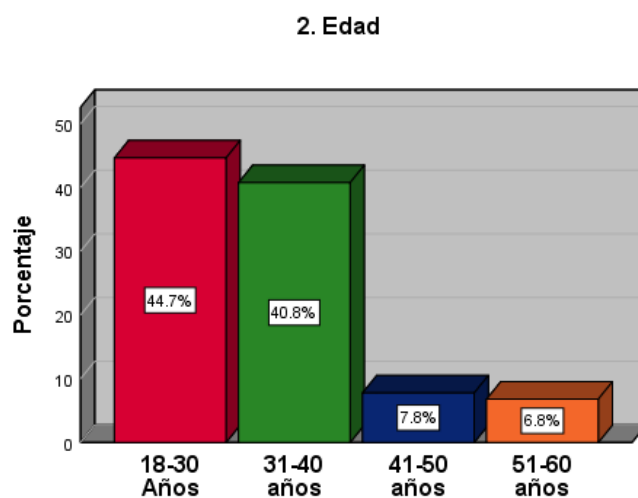
La tabla y gráfico N° 1, nos muestran el género social de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 64.1% son de género femenino y el 35.9% son de género masculino.

Tabla N° 2
Edad de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

2. Edad

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| 18-30 Años | 46 | 44.7 |
| 31-40 años | 42 | 40.8 |
| 41-50 años | 8 | 7.8 |
| 51-60 años | 7 | 6.8 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 2
Edad de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.



Interpretación:

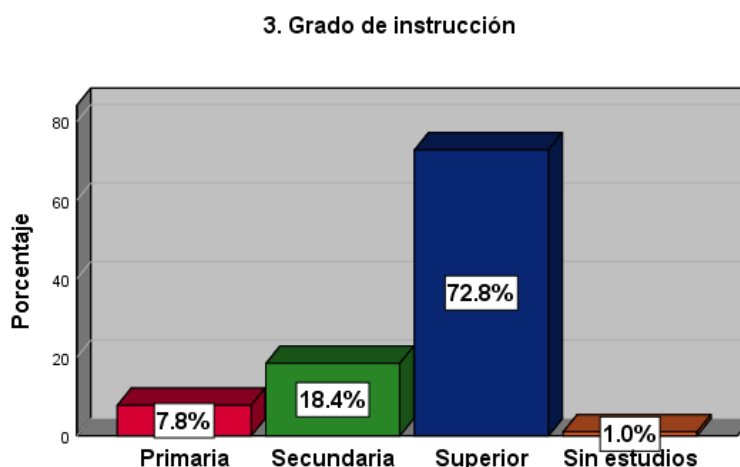
La tabla y gráfico N° 2, nos muestran la edad de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 44.7% tienen de 18-30 años, el 40.8% tienen de 31-40 años, el 7.8% tienen de 41-50 años y el 6.8% tienen de 51-60 años.

Tabla N° 3
Grado de instrucción de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

3. Grado de instrucción

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Primaria | 8 | 7.8 |
| Secundaria | 19 | 18.4 |
| Superior | 75 | 72.8 |
| Sin estudios | 1 | 1.0 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 3
Grado de instrucción de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 3, nos indican el grado de instrucción de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 72.8% estudiaron superior, el 18.4% estudiaron secundaria, el 7.8% estudiaron primaria y el 1.0% no estudiaron.

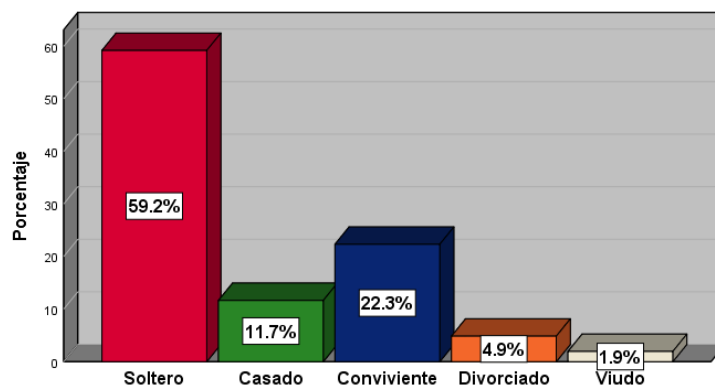
Tabla N° 4
Estado civil de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

4. Estado civil

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Soltero | 61 | 59.2 |
| Casado | 12 | 11.7 |
| Conviviente | 23 | 22.3 |
| Divorciado | 5 | 4.9 |
| Viudo | 2 | 1.9 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 4
Estado civil de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

4. Estado civil



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 4, nos muestra estado civil de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 59.2% son solteros, el 22.3% son convivientes, el 11.7% son casados, el 4.9% son divorciados y el 1.9% son viudos.

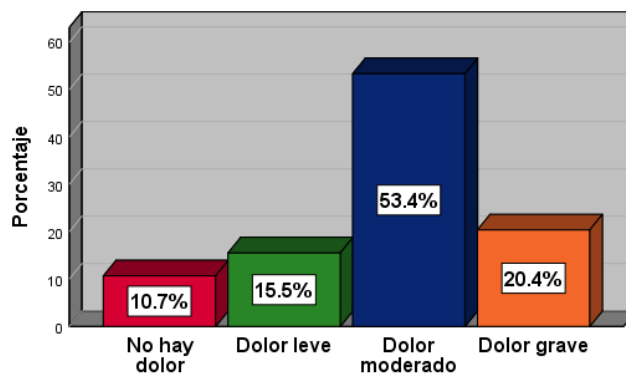
Tabla N° 5
Estimación del dolor de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

5. Estimación del dolor

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| No hay dolor | 11 | 10.7 |
| Dolor leve | 16 | 15.5 |
| Dolor moderado | 55 | 53.4 |
| Dolor grave | 21 | 20.4 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 5
Estimación del dolor de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

5. Estimación del dolor



Interpretación:

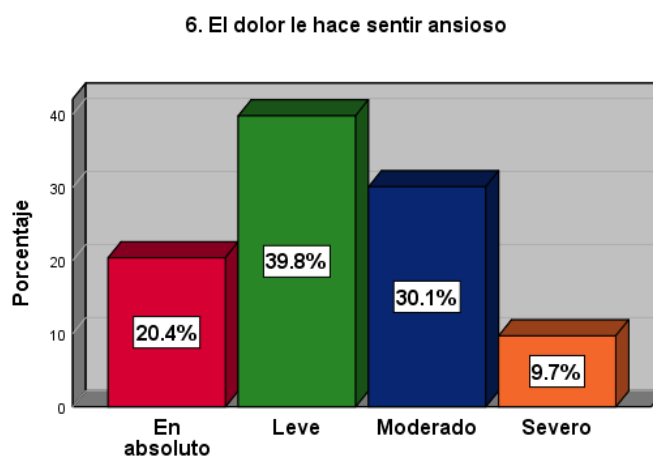
La tabla y gráfico N° 5, se observan los porcentajes de estimación del dolor de los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 53.4% tenían dolor moderado, el 20.4% tienen dolor grave, el 15.5% tienen dolor leve y el 10.7% no tienen dolor.

Tabla N° 6
El dolor les hace sentir ansioso a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

6. El dolor le hace sentir ansioso

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 21 | 20.4 |
| Leve | 41 | 39.8 |
| Moderado | 31 | 30.1 |
| Severo | 10 | 9.7 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 6
El dolor les hace sentir ansioso a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 6, nos muestra si el dolor les hace sentir ansioso a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 39.8% el dolor les hace sentir ansioso de manera leve, el 30.1% el dolor les hace sentir ansias moderada, el 20.4% no presentan ansiedad en absoluto.

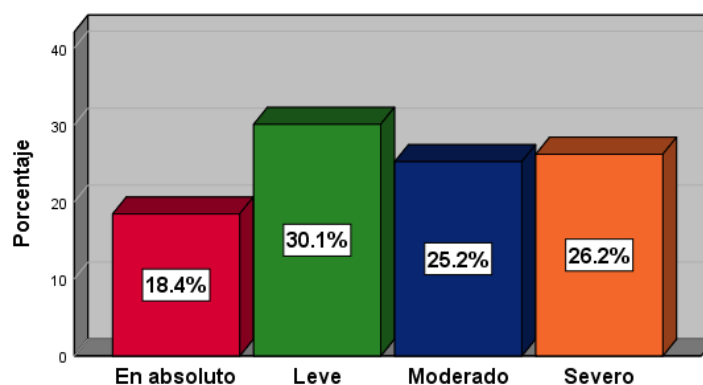
Tabla N° 7
El dolor les hace sentir deprimidos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

7. El dolor le hace sentir deprimido

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 19 | 18.4 |
| Leve | 31 | 30.1 |
| Moderado | 26 | 25.2 |
| Severo | 27 | 26.2 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 7
El dolor les hace sentir deprimidos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

7. El dolor le hace sentir deprimido



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 7, se observa si el dolor les hace sentir deprimidos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 30.1% de los pacientes se sienten deprimidos por el dolor de manera leve, el 26.2% el dolor les hace sentir deprimidos de modo severo, el 25.2% se sienten deprimidos moderado y el 18.4% en absoluto no se sienten deprimidos.

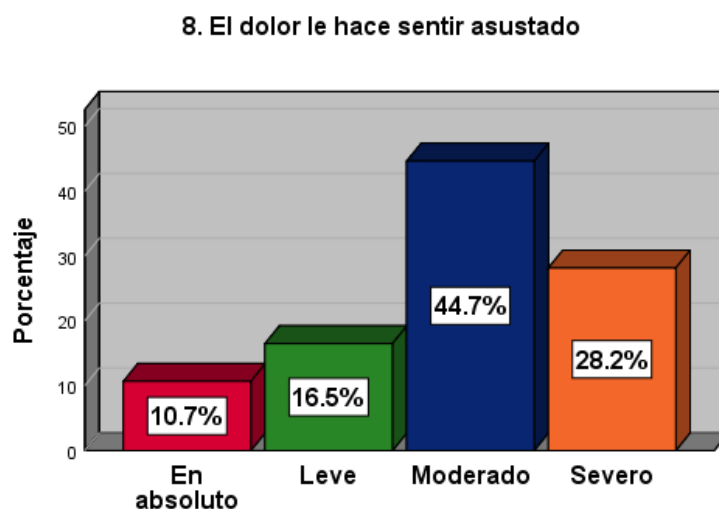
Tabla N° 8
El dolor les hace sentir asustado a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

8. El dolor le hace sentir asustado

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 11 | 10.7 |
| Leve | 17 | 16.5 |
| Moderado | 46 | 44.7 |
| Severo | 29 | 28.2 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 8

El dolor les hace sentir asustado a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 8, se observa si el dolor les hace sentir asustados a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 44.7% de los pacientes el dolor les hace sentir asustados moderadamente, el 28.2% el dolor les hace sentir asustados severamente, el 16.5% el dolor les hace sentir asustado de forma leve y el 10.7% no sienten nada en absoluto.

Tabla N° 9

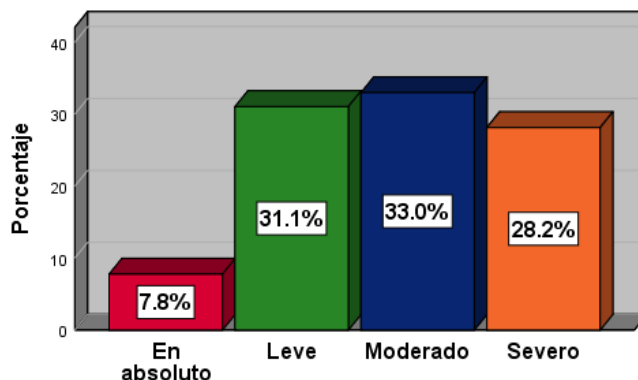
El dolor les hace sentir indefenso a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

9. El dolor le hace sentir indefenso

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 8 | 7.8 |
| Leve | 32 | 31.1 |
| Moderado | 34 | 33.0 |
| Severo | 29 | 28.2 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 9

El dolor les hace sentir indefenso a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 9, se observa si el dolor les hace sentir indefensos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 33.0% de los pacientes se sienten indefensos de manera moderada, el 31.1% se sienten indefensos de forma leve, el 28.2% se sienten indefensos de forma severa y el 7.8% no se sienten indefensos de forma absoluta.

Tabla N° 10

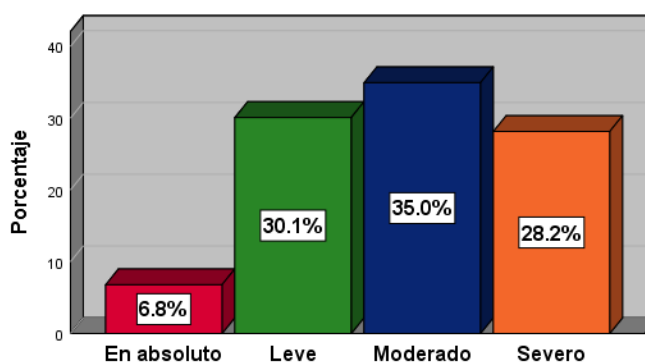
Los efectos secundarios del dolor le hacen sentir nauseas a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

10. Efectos secundarios, el dolor le hace sentir nauseas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 7 | 6.8 |
| Leve | 31 | 30.1 |
| Moderado | 36 | 35.0 |
| Severo | 29 | 28.2 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 10

Los efectos secundarios del dolor les hacen sentir nauseas a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 10, se observan los efectos secundarios del dolor le hace sentir nauseas a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que al 35.0% de los pacientes los efectos secundarios del dolor les hace sentir nauseas moderado, el 30.1% les hace sentir nauseas leve, el 28.2% tienen nauseas severo y el 6.8% no tienen nauseas en absoluto.

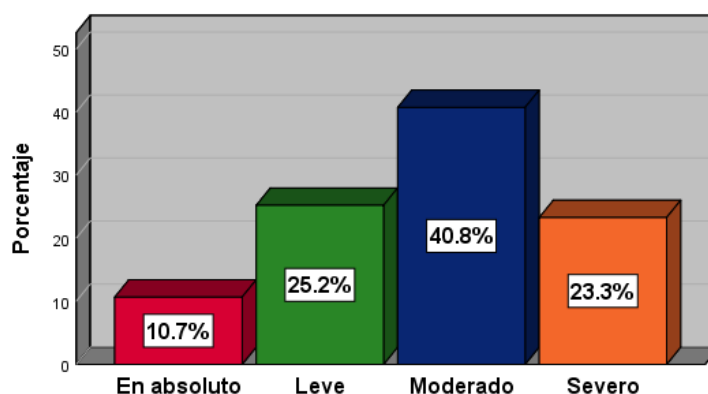
Tabla N° 11
Efectos secundarios del dolor le hace sentir somnolencia a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

11. Efectos secundarios, el dolor le hace sentir somnolencia

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 11 | 10.7 |
| Leve | 26 | 25.2 |
| Moderado | 42 | 40.8 |
| Severo | 24 | 23.3 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 11
Efectos secundarios del dolor le hace sentir somnolencia a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

11. Efectos secundarios, el dolor le hace sentir somnolencia]



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 11, se observa que los efectos secundarios del dolor les hacen sentir somnolencia a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 40.8% de los pacientes por los efectos secundarios del dolor sienten somnolencia moderada, el 25.2% sienten somnolencia leve y el 23,3% sienten somnolencia severa y el 10.7% no tienen somnolencia en absoluto.

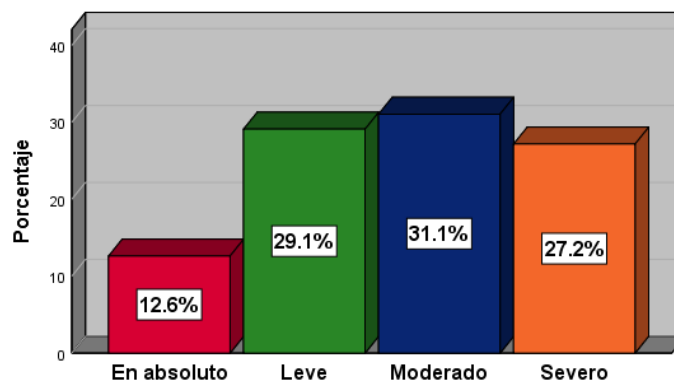
Tabla N° 12
Efectos secundarios del dolor le hace sentir picor en el cuerpo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

12. Efectos secundarios, El dolor le hace sentir picor en el cuerpo

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 13 | 12.6 |
| Leve | 30 | 29.1 |
| Moderado | 32 | 31.1 |
| Severo | 28 | 27.2 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 12
Efectos secundarios del dolor le hace sentir picor en el cuerpo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

12. Efectos secundarios, El dolor le hace sentir picor en el cuerpo



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 12, se observa que los efectos secundarios del dolor les hacen sentir picor en el cuerpo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 31.1% de los pacientes a causa de los efectos secundarios del dolor sienten picor moderado, el 29.1% sienten picor leve, el 27.2% sienten picor severo y el 12.6% no sienten pícór en absoluto.

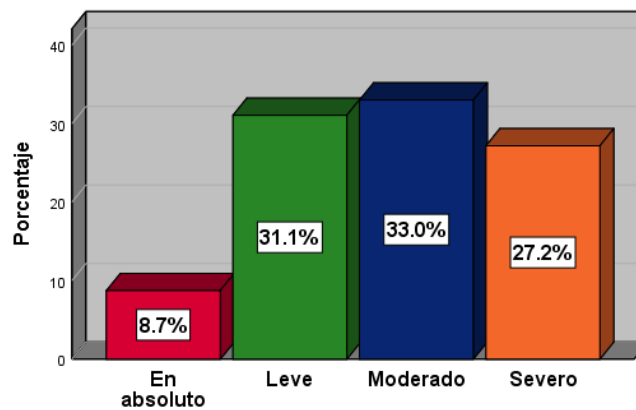
Tabla N° 13
Efectos secundarios del dolor le hace sentir mareos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

13. Efectos secundarios, El dolor le hace sentir mareos

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 9 | 8.7 |
| Leve | 32 | 31.1 |
| Moderado | 34 | 33.0 |
| Severo | 28 | 27.2 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 13
Efectos secundarios del dolor le hace sentir mareos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

13. Efectos secundarios, El dolor le hace sentir mareos



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 13, se observa los efectos secundarios del dolor si les hace sentir mareos a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 33.0% de los pacientes presentan los efectos secundarios del dolor y les hace sentir mareos moderado, el 31.1% sienten mareos leves, el 27.2% sienten mareos severos y el 8.7% no presentan mareos en absoluto.

Tabla N° 14

El dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

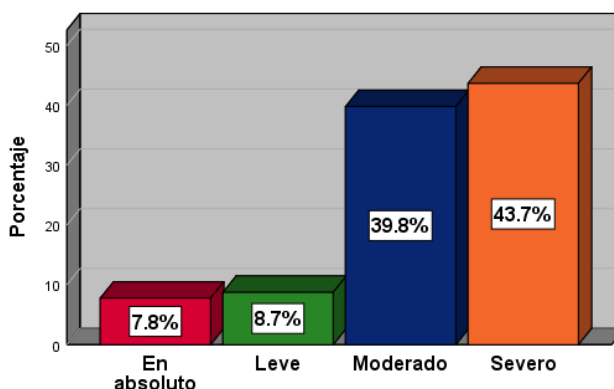
14. Interferencia de actividades: El dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 8 | 7.8 |
| Leve | 9 | 8.7 |
| Moderado | 41 | 39.8 |
| Severo | 45 | 43.7 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 14

El dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

14. Interferencia de actividades, El dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 14, se observan si el dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 43.7% de los pacientes el dolor interfirió o impidió girar, sentarse o cambiar de posición en la cama de modo severo, el 39.8% el dolor interfirió de modo moderado, el 8.7% el dolor interfirió de modo leve y el 7.8% el dolor no interfirió en absoluto.

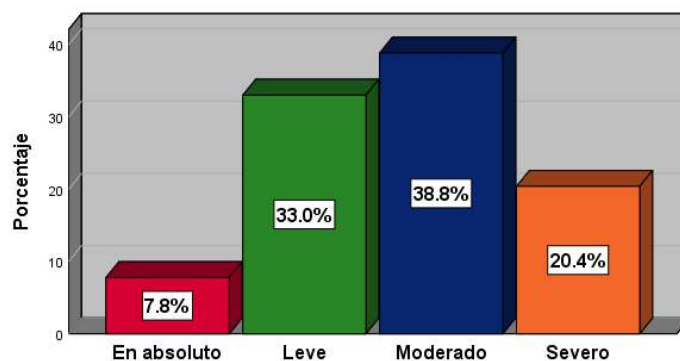
Tabla N° 15
El dolor interfirió o impidió caminar, sentarse en una silla o estar parado a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

15. Interferencia de actividades: El dolor interfirió o impidió caminar, sentarse en una silla o estar parado.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| En absoluto | 8 | 7.8 |
| Leve | 34 | 33.0 |
| Moderado | 40 | 38.8 |
| Severo | 21 | 20.4 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 15
El dolor interfirió o impidió caminar, sentarse en una silla o estar parado a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

15. Interferencia de actividades, el dolor interfirió o impidió caminar, sentarse en una silla o estar parado



Interpretación:

La tabla y gráfico N°15, se observa si el dolor interfirió o impidió caminar, sentarse en una silla o estar parado a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 38.8% de los pacientes el dolor interfirió o impidió caminar sentarse en una silla o estar parado de manera moderada, el 33.0% el dolor interfirió con las actividades de modo leve, el 20.4% de modo severo y el 7.8% no interfirió en absoluto.

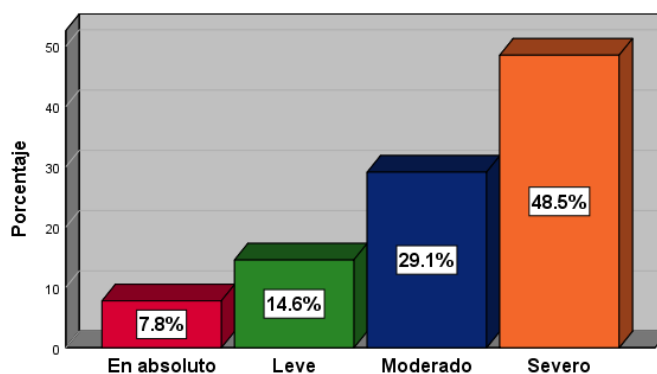
Tabla N° 16
El dolor interfirió o impidió quedarse dormido a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

16. El dolor interfirió o impidió quedarse dormido.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 8 | 7.8 |
| Leve | 15 | 14.6 |
| Moderado | 30 | 29.1 |
| Severo | 50 | 48.5 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 16
El dolor interfirió o impidió quedarse dormido a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

16. Interferencia de actividades, el dolor interfirió o impidió quedarse dormido



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 16, se observa si el dolor interfirió o impidió quedarse dormido a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 48.5% de los pacientes el dolor interfirió o impidió quedarse dormido de modo severo, el 29.1% interfirió moderadamente, el 14.6% fue leve y el 7.8% no hubo interferencia para dormir en absoluto.

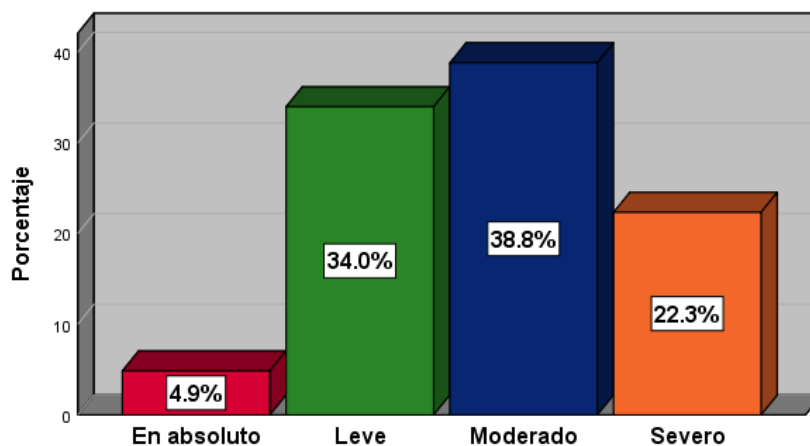
Tabla N° 17
El dolor interfirió o impidió en seguir durmiendo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

17. El dolor interfirió o impidió en seguir durmiendo.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| En absoluto | 5 | 4.9 |
| Leve | 35 | 34.0 |
| Moderado | 40 | 38.8 |
| Severo | 23 | 22.3 |
| Total | 103 | 100.0 |

Gráfico N° 17

El dolor interfirió o impidió en seguir durmiendo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 17, se observa si el dolor interfirió o impidió en seguir durmiendo a los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 38.8% de los pacientes el dolor interfirió que siguieran durmiendo de modo moderado, el 34.0% interfirió de modo leve, el 22.3% interfirió de modo severo y el 4.9% no interfirió en absoluto.

Tabla N° 18

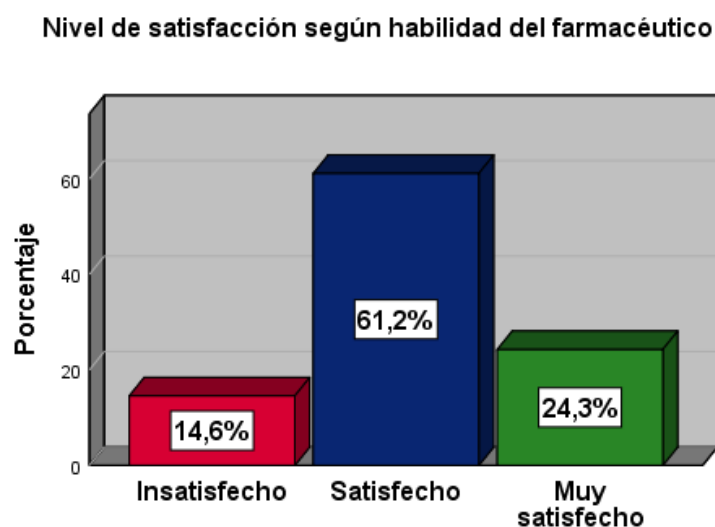
Nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.

Nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Insatisfecho | 15 | 14,6 |
| Satisfecho | 63 | 61,2 |
| Muy satisfecho | 25 | 24,3 |
| Total | 103 | 100,0 |

Gráfico N° 18

Nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.



Interpretación:

La tabla y gráfico N° 18, se observa la Frecuencia de nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma, resultando que el 61,2% de los pacientes están satisfechos con la habilidad del farmacéutico, el 24,3% de los pacientes están muy satisfechos y el 14,6% están insatisfechos con la habilidad del farmacéutico.

Tabla 19

Relación que existe entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la Botica Salud Farma,

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 16,549 ^a | 6 | ,011 |
| Razón de verosimilitud | 17,513 | 6 | ,008 |
| Asociación lineal por lineal | 3,630 | 1 | ,057 |
| N de casos válidos | 103 | | |

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,97.

Interpretación:

Según la tabla N° 19 Pruebas de Chi-Cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0.01 < 0.05$ por lo tanto se puede afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la Botica Salud Farma,

Tabla 20
Relación entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 16,865 ^a | 6 | ,010 |
| Razón de verosimilitud | 21,060 | 6 | ,002 |
| Asociación lineal por lineal | ,332 | 1 | ,565 |
| N de casos válidos | 103 | | |

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,75.

Interpretación:

Según la tabla N° 20 Pruebas de Chi-Cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0.01 < 0.05$ por lo tanto se puede afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción según la habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma.

Tabla 21
Relación entre los efectos secundarios del dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma,

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 23,469 ^a | 6 | ,001 |
| Razón de verosimilitud | 26,098 | 6 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | ,201 | 1 | ,654 |
| N de casos válidos | 103 | | |

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,91.

Interpretación:

Según la tabla N° 21 Pruebas de Chi-Cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0.00 < 0.05$ por lo tanto se puede afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre los efectos secundarios del dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma,

Tabla 22
Relación entre las interferencias de actividades por dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma,

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 18,349 ^a | 6 | ,005 |
| Razón de verosimilitud | 20,995 | 6 | ,002 |
| Asociación lineal por lineal | ,091 | 1 | ,763 |
| N de casos válidos | 103 | | |

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,43.

Interpretación:

Según la tabla N° 22 Pruebas de Chi-Cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0.00 < 0.05$ por lo tanto se puede afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre las interferencias de actividades por dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma,

IV. DISCUSIÓN

El dolor se define como una experiencia sensorial o emocional desagradable asociada con daño tisular real o potencial. Incluye conceptos subjetivos en todas las circunstancias y en todo momento. Entre la población, tiene una especial significación entre la población activa por su impacto socioeconómico. El propósito de este trabajo es explorar diferentes escalas, cuestionarios para evaluar las limitaciones del dolor y su posterior uso con fines médicos y profesionales, frente a ello en la presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en una Botica Salud Farma.

Dentro de las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en La botica salud farma, se observa que el 64.1% son de género femenino y el 35.9% son de género masculino; respecto al grupo etario el 44.7% tienen de 18-30 años, el 40.8% tienen de 31-40 años, el 7.8% tienen de 41-50 años y el 6.8% tienen de 51-60 años; respecto al grado de instrucción el 18.4% estudiaron secundaria, el 7.8% estudiaron primaria y el 1.0% no estudiaron; respecto al estado civil el 59.2% son solteros, el 22.3% son convivientes, el 11.7% son casados, el 4.9% son divorciados y el 1.9% son viudos.

Respecto al estado de ánimo y emociones en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma, resultando que el 57,3% de los pacientes su estado de ánimo y emociones es afectado según la intensidad del dolor moderado, el 23,3% su estado de ánimo y emociones es afectado por el dolor leve, el 17,5% es afectado por el dolor es grave y el 1,9% no tienen dolor; respecto si los efectos secundarios del dolor, resultando que el 39,8% de los pacientes presenta efectos secundarios según la intensidad del dolor es moderado, el 35,0% presentan efectos secundarios porque el dolor es grave, el 24,3% presentan efectos secundarios por que el dolor es leve y solo el 1,0% no hay dolor; respecto si el dolor interfirió o impidió las actividades de los pacientes resultando que el 43,7% de los pacientes presentan interferencia o impedimento de realizar sus actividades por presentar dolor moderado, el 38,8% de los pacientes presentan interferencia por dolor grave, el 16,5% presentan interferencia de sus actividades por dolor leve y el 1,0% no presentan dolor; estos datos se contrastaron con **Condori, M. y Gómez, Y. (2014)**, en su investigación: Relación entre el conocimiento y la aplicación de la escala visual análoga que realizan las enfermeras en la valoración del dolor del paciente post operado inmediato en los servicios de recuperación post anestésica y

cirugía del Hospital Vitarte, Lima, 2014, quienes determinaron, quienes concluyeron que existe un dolor agudo moderado a intolerable después de la cirugía en el 11% de los hospitalizados en la unidad de dolor agudo posoperatorio y en el 70% de la población que recibió la intervención dentro de las primeras 24 y 48 horas, con una incidencia superior al 30%.

Respecto si el estado de ánimo y emociones por intensidad de dolor, se relaciona con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma, se pudo afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción según la habilidad del farmacéutico; estos datos se contrastaron con **Beltrán, M. (2021)**, quien concluye que encontró asociaciones significativas entre los estados de ánimo y las emociones por la intensidad del dolor y la satisfacción entre los usuarios atendidos en 2021 en las farmacias del distrito de Ate Lima. Porque el 94,5% del dolor afectó el estado de ánimo y las emociones del usuario.

Referente a los efectos secundarios por intensidad de dolor, se relaciona con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma, se pudo afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre los efectos secundarios del dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma; estos datos se contrastaron con **Beltrán, M. (2021)**, quien concluye que encontró una asociación significativa entre los efectos secundarios basados en la intensidad del dolor y la satisfacción entre los usuarios atendidos en 2021 en las farmacias del distrito de Ate Lima. El 97,3% de los dolores de los usuarios causaron efectos secundarios de leves a graves;

Referente a las interferencias de actividades se relaciona entre el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma; se pudo afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre las interferencias de actividades por dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico; estos datos se contrastaron con **Beltrán, M. (2021)**, quien concluye que encontró una asociación significativa entre el deterioro de la actividad y la satisfacción con la intensidad del dolor entre los usuarios atendidos en la farmacia del distrito de Ate Lima en 2021; el 97,2% de los dolores variaron de leves a severos porque impactaron en la actividad del usuario.

Respecto a la relación que existe entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la Botica Salud Farma; se pudo afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la Botica Salud Farma; estos resultados se contrastaron con **Huamán, J. y Charca, L. (2019)**, en su investigación: Conocimiento del personal de enfermería en el manejo del dolor y la satisfacción del paciente post operado mediato del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2019, quien concluye que encontraron una correlación entre el nivel de conocimiento del personal de enfermería sobre el manejo del dolor y la satisfacción del paciente postoperatorio tienen satisfacción intermedia, también **Beltrán, M. (2021)**, en su investigación: Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021, quien concluye que en 2021, encontramos una asociación significativa entre la intensidad del dolor y la satisfacción entre los usuarios atendidos en las farmacias del área de Ate Lima. El 95,8% estaba satisfecho y el 96,8% de los usuarios tenían una intensidad de dolor que oscilaba entre leve a grave; también **Segura, C. y Nicolas, M. (2018)**, en su investigación: Nivel de satisfacción del paciente post-operado mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital Referencial De Ferreñafe – 2016, quienes determinaron que, en cuanto a la perspectiva, el 17,3% de los pacientes lo considera bueno, mientras que el 82,7% de los pacientes considera regular el servicio, que es la tasa más alta y en cuanto al nivel de satisfacción, el 40,4% de los pacientes dijo que era bueno, el 59,6% de los pacientes considera que este servicio es regular y esta tasa es la más alta; también **Ruedas, Y. y García, C. (2018)**, en su investigación: Intensidad del dolor agudo postoperatorio y la satisfacción del paciente en el manejo del dolor, quienes concluyen que no hubo relación entre la intensidad del dolor postoperatorio agudo y la satisfacción del paciente posoperatorio con el manejo del dolor y la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos después de tomar el tratamiento de sedación durante 24 horas; también **Borque, J. (2007)**. Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios, quien concluye que, respecto a la satisfacción, casi la totalidad de los pacientes (99%) se encuentra satisfecho con el tratamiento administrado para calmar su dolor.

V. CONCLUSIONES

- Dentro de las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en la botica Salud Farma, se observa que existe un predominio del género femenino el (64.1%), el 44.7% sus edades son de 18-30 años, el 72.8% su grado de instrucción es el nivel Superior, el 59.2% son solteros.
- De acuerdo al estudio realizado se logró afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la Botica Salud Farma
- De acuerdo al estudio realizado se logró afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre el estado de ánimo y emociones con el nivel de satisfacción según la habilidad del farmacéutico, en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma,
- De acuerdo al estudio realizado se logró afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre los efectos secundarios del dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico, en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma,
- De acuerdo al estudio realizado se logró afirmar con un 95% de confianza que existe relación estadística entre las interferencias de actividades por dolor con el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico, en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma,

VI. RECOMENDACIONES

- Los Químicos farmacéuticos deben de asesorar a los pacientes sobre el manejo del dolor crónico y seguimiento.
- Proponemos al dueño de la Botica Salud Farma, implantar un programa de incentivos a los empleados para mejorar la calidad y satisfacción al cliente.
- Al personal de la Botica Salud Farma, se les debe de capacitar para detectar y prevenir problemas relacionados con medicamentos, especialmente en tratamientos de manejo del dolor crónico, y contribuir a la calidad de vida de los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Infomed. [Internet]. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=Introducci%C3%B3n%3A%20La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario,calidad%20que%20demandan%20los%20usuarios.>
2. Scielo. [Internet]. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
3. SVFH. [Internet]. Calidad en los servicios de farmacia. Disponible en: <https://svfh.es/wp-content/uploads/2020/12/M%c3%93DULO-7.-CALIDAD-EN-LOS-SERVICIOS-DE-FARMACIA.pdf>
4. Medline Plus. [Internet]. Dolor. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/pain.html>
5. Drugs.com. [Internet]. Manejo del Dolor. Disponible en: https://www.drugs.com/cg_esp/manejo-del-dolor.html#:~:text=El%20manejo%20del%20dolor%20incluye,regresar%20a%20sus%20actividades%20diarias.
6. Correa Chuquipoma, Y. y Hidalgo Patricio, F. Automedicación para tratamiento del dolor y satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021. [Tesis]. Perú: Universidad Interamericana.
7. Huamán Huamani, J. y Charca Gutierrez, L. Conocimiento del personal de enfermería en el manejo del dolor y la satisfacción del paciente post operado mediato del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica – 2019. [Tesis]. Perú: Universidad Nacional del Callao. 122 p.
8. Condori Ataupillco, M. y Gómez Pilco, Y. Relación entre el conocimiento y la aplicación de la escala visual análoga que realizan las enfermeras en la valoración del dolor del

- paciente post operado inmediato en los servicios de recuperación post anestésica y cirugía del Hospital Vitarte, Lima, 2014. [Tesis], Perú: Universidad Peruana Unión. 69 p.
9. Beltrán Oré, M. Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios atendidos en una Botica del distrito de Ate Lima, 2021. [Tesis], Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. 82 p.
 10. Segura Villalobos, C. y Nicolas Capuñay, M. Nivel de satisfacción del paciente postoperado mediato en el Servicio de Cirugía del Hospital Referencial De Ferreñafe – 2016. [Tesis], Perú: Universidad Señor de Sipán. 73 p.
 11. Ruedas Colindres, Y. y García Montepeque, C. Intensidad del dolor agudo postoperatorio y la satisfacción del paciente en el manejo del dolor. [Tesis], Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. 77 p.
 12. Borque Martin, J. Nivel de satisfacción y estimación de la intensidad del dolor en usuarios. [Tesis], España: Universidad Zaragoza. 85 p.
 13. Revista de Salud pública. [Internet]. Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: el constructo psicológico. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>
 14. Scielo. [Internet]. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto de calidad. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
 15. Questionpro. [Internet]. Elementos que conforman la satisfacción al cliente. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
 16. Elsevier. [Internet]. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462#:~:text=Se%20entiende%20por%20satisfacci%C3%B3n%20del,la%20atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica%20recibida3.>
 17. Elsevier. [Internet]. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes

- atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-evaluacion-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-atendidos-S1130634308728174#:~:text=Podemos%20definir%20la%20insatisfacci%C3%B3n%20como,final%20del%20servicio%20sanitario%20recibido.>
18. Barzola Elescano, M. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencias Grau ESSALUD. Julio-Setiembre 2018. [Tesis], Perú: Universidad Norbert Wiener. 89 p.
 19. Library. [Internet]. El rendimiento percibido. Disponible en: <https://1library.co/article/el-rendimiento-percibido-satisfacci%C3%B3n-del-cliente.zwvej01q>
 20. Rodríguez Amari, Y. [Internet]. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Botica Rodríguez, Jaén-Cajamarca, 2020. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1308/RODRIGUEZ%20AMARI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 21. Castellon Sequeira R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista De Managua Nicaragua, junio 2019. [Tesis], Nicaragua: Centro de Investigaciones y Estudios de la salud. 72 p.
 22. Question Pro. [Internet]. Beneficios de la satisfacción del cliente. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/beneficios-de-la-satisfaccion-del-cliente/>
 23. MINSA. [Internet]. Lineamientos y medidas de reforma del sector salud. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2902.pdf>
 24. Medline Plus. [Internet]. Dolor. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/pain.html#:~:text=El%20dolor%20es%20una%20se%C3%B1al,ser%20intermitente%20o%20ser%20constante.>
 25. Cáncer. [Internet]. Dolor agudo, crónico e intercurrente. Disponible en: <https://www.cancer.org/es/tratamiento/tratamientos-y-efectos-secundarios/efectos-secundarios-fisicos/dolor/otros->

- [tipos.html#:~:text=Por%20lo%20general%2C%20el%20dolor,tras%20reponerse%20de%20la%20lesi%C3%B3n.](#)
26. Elsevier. [Internet]. Tratamiento del dolor agudo. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-tratamiento-del-dolor-agudo-S1138359310002133>
 27. Manual MSD. [Internet]. Dolor crónico. Disponible en: <https://www.msmanuals.com/es-pe/hogar/enfermedades-cerebrales,-medulares-y-nerviosas/dolor/dolor-cr%C3%B3nico>
 28. Ferrandiz Mach, M. [Internet]. Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Barcelona. Disponible en: <http://www.scartd.org/arxiu/fisiodolor06.pdf>
 29. Dolor.com. [Internet]. Clasificación del dolor. Disponible en: <https://www.dolor.com/para-sus-pacientes/tipos-de-dolor/clasificacion-dolor>
 30. Clínica del dolor. [Internet]. ¿Qué es el dolor somático? Disponible en: <https://dolortarragona.com/que-es-el-dolor-somatico/?lang=es>
 31. Clínica Universidad de Navarra. [Internet]. Dolor visceral. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/dolor-visceral>
 32. Scielo. [Internet]. Tipos de dolor y escala terapéutica de la OMS dolor iatrogénico. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-48352005000300006#:~:text=C%2D1\)%20Som%C3%A1tico%3A%20Se,%C3%B3se%20producido%20por%20met%C3%A1stasis%20%C3%B3seas.](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-48352005000300006#:~:text=C%2D1)%20Som%C3%A1tico%3A%20Se,%C3%B3se%20producido%20por%20met%C3%A1stasis%20%C3%B3seas.)
 33. Kern Pharma. [Internet]. Como tratar el dolor leve-moderado. Disponible en: <https://www.kernpharma.com/es/blog/como-tratar-el-dolor-leve-moderado>
 34. Scielo. [Internet]. Dolor postoperatorio: ¿Hacia dónde vamos? Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462017000100001#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20ASA%2C%20el%20dolor,el%20tiempo%2C%20predecible%20y%20evitable.
 35. Top Doctors. [Internet]. Tratamiento del dolor. Disponible en:

<https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/tratamiento-dolor#:~:text=El%20tratamiento%20del%20dolor%20es,cr%C3%B3nico%20al%20reducir%20su%20sufrimiento.>

36. Manual MSD. [Internet]. Evaluación del dolor. Disponible en: <https://www.msmanuals.com/es-mx/professional/trastornos-neurol%C3%B3gicos/dolor/evaluaci%C3%B3n-del-dolor>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Problema general | Objetivo general | Variables | Población | Diseño | Metodología |
|---|--|---|--|--|---|
| <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y estimación del dolor en pacientes atendidos en la Botica Salud Farma?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo el estado de ánimo y emociones por intensidad del dolor se relaciona entre el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma? 2. ¿Cómo los efectos secundarios por intensidad del dolor se relacionan entre el conocimiento de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en la Botica Salud Farma? 3. ¿Cómo las interferencias por intensidad del dolor de actividades se relacionan entre el conocimiento de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma? | <p>Determinar la relación que existe entre la intensidad del dolor y el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el estado de ánimo y emociones por intensidad del dolor se relaciona entre el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma, 2. Determinar si los efectos secundarios se relacionan entre el nivel de satisfacción por intensidad del dolor según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma, 3. Identificar las interferencias de actividades por intensidad del dolor se relaciona entre el nivel de satisfacción según habilidad del farmacéutico en los pacientes atendidos en una Botica Salud Farma, | <p>NIVEL DE CONOCIMIENTO DE SATISFACCION</p> <p>NIVEL DE INTENSIDAD DEL DOLOR</p> | <p>La población lo constituyen 140 pacientes atendidos en la Botica Salud Farma.</p> | <p>No experimental Transversal, Descriptivo.</p> | <p>Método de la investigación: Científico</p> <p>Tipo de investigación: Básico y de nivel descriptivo</p> <p>Muestra: la muestra, lo constituyen 103 pacientes atendidos en una la Botica Salud Farma.</p> <p>Técnicas de recopilación de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario. <p>Técnicas de procesamiento de información:</p> <p>La data se ingresa y analiza utilizando Excel 2016 y SPSS-25.</p> |

Anexo 2.



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**CUESTIONARIO ACERCA “RELACION ENTRE EL CONOCIMIENTO
DE SATISFACCIÓN Y ESTIMACIÓN DEL DOLOR EN PACIENTES
ATENDIDOS EN LA BOTICA SALUD FARMA.”**

Estimado (a) Paciente:

El presente cuestionario fue realizado por estudiantes de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Franklin Roosevelt, los datos recolectados se manejarán con confidencialidad y para fines estrictamente investigativos.

I. FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS.

1. Género social:

A. Femenino () B. Masculino ()

2. Edad:

18-30 Años

30-40 años

41-50 años

51-60 años

3. Grado de Instrucción

Primaria () secundaria () Superior () Sin estudios ()

5. Estado Civil:

Soltero () Casado () Conviviente () Divorciado () Viudo()

CUESTIONARIO ESTIMACIÓN DE INTENSIDAD DEL DOLOR

Usted ha experimentados en las últimas 24 horas

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

6. Estimación del dolor

| ESCALA DE DOLOR | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Como califica su dolor en las últimas 24 horas | | | | | | | | | | | |

7. Estado de Ánimo y Emociones

| ESCALA DE DOLOR | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| El dolor le hace sentir ansioso | | | | | | | | | | | |
| El dolor le hace sentir deprimido | | | | | | | | | | | |
| El dolor le hace sentir asustado | | | | | | | | | | | |
| El dolor le hace sentir indefenso | | | | | | | | | | | |

8. Efectos secundarios

| ESCALA DE DOLOR | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| El dolor le hace sentir náuseas. | | | | | | | | | | | |
| El dolor le hace sentir somnolencia. | | | | | | | | | | | |
| El dolor le hace sentir picor en el cuerpo. | | | | | | | | | | | |
| El dolor le hace sentir mareos. | | | | | | | | | | | |

9. Interferencia de actividades

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

Nivel de Satisfacción

1, Insatisfecho

2 Satisfecho

| Nº | Habilidad del Farmacéutico | 1 | 2 |
|----|--|---|---|
| 1 | El farmacéutico es agradable con el usuario. | | |
| 2 | El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención. | | |
| 3 | El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre la medicación. | | |
| 4 | El farmacéutico está dispuesto a contestar dudas sobre el estado de salud. | | |

Anexo 3: Consentimiento informado



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

Consentimiento Informado

1. Información

El presente trabajo de investigación titulado “**RELACION ENTRE EL CONOCIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y ESTIMACIÓN DEL DOLOR EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA BOTICA SALUD FARMA**”, es conducida por estudiantes de la escuela de Farmacia y Bioquímica.

2. Consentimiento

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario, Asimismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores.

Participante:

Código: Fecha:/...../..... Firma:

Investigador:

Nombres y apellidos:

DNI: Fecha:/...../..... Firma:

Anexo 4.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA
APRECIACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de apreciación de un instrumento de investigación; el presente formato es para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones respectivas sobre el instrumento de medición; agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información efectiva.

A continuación, sírvase identificar el criterio y marque con un aspa en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones. Investigación titulada: **“RELACION ENTRE EL CONOCIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y ESTIMACIÓN DEL DOLOR EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA BOTICA SALUD FARMA”**

| Criterios | Apreciación | | Observación |
|--|-------------|----|-------------|
| | SI | NO | |
| 1. El instrumento responde al planteamiento del problema. | | | |
| 2. El instrumento responde a los objetivos de la investigación. | | | |
| 3. El instrumento responde a la Operacionalización de variables. | | | |
| 4. Los Items responden a los objetivos del estudio. | | | |
| 5. La estructura que presenta el instrumento es secuencial. | | | |
| 6. Los ítems están redactados en forma clara y precisa. | | | |
| 7. El número de ítems es adecuado. | | | |
| 8. Los ítems del instrumento son válidos. | | | |
| 9. ¿se debe de incrementar el número de ítems. | | | |
| 10. Se debe de eliminar algún ítem. | | | |

Sugerencias para mejorar el instrumento:

.....
.....

Apellidos y Nombres:

Grado Académico y Profesión:

Firma: Fecha:

Anexo 5.
GALERÍA FOTOGRÁFICA



ENCUESTA REALIZADA A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN
LA BOTICA SALUD FARMA



ENCUESTA REALIZADA A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA BOTICA SALUD FARMA