

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS-INFORME FINAL 15.09.23.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**9440 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**48 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 22, 2023 8:39 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**54903 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.1MB**

FECHA DEL INFORME

**Sep 22, 2023 8:40 AM GMT-5****● 6% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 6% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO**

**“FRANKLIN ROOSEVELT”**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y**

**BIOQUÍMICA**



**TESIS:**

**ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO DE BOTICA 24 SIETE 30 FARMA  
DEL DISTRITO DE HUANCAYO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Ciencias Farmacéuticas**

**Presentado por:**

**Huarcaya Rojas Janett Rocio**

**Orihuela Gamion Edison Jean**

**Asesor:**

**MG. Valderrama Sueldo Martha Raquel**

**HUANCAYO – PERÚ**

**AGOSTO - 2023**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mi esposa. Por todo su apoyo, por su comprensión, por su confianza, por tu fuerza y por su amor.

A mi hermosa hija Luana por su enorme amor y comprensión en todos estos años, por convertirse en mi mayor motivo de superación.

A mis padres y hermanos que me apoyaron siempre y tuvieron fe en mí.

También se la dedico a mi abuela que desde el cielo es esa luz que me da fuerzas para continuar.

*Edison Orihuela G.*

Este trabajo de investigación fue realizado en memoria de mi madre Gladys Rosa Rojas Porras, que me ha dado la existencia y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida, gracias a su perseverancia me ayudo a construir y forjar mi profesión desde el inicio de mis estudios.

A mis maestros y amigos porque cada uno de ellos ha motivado mis sueños y consolidar la culminación de mi carrera de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.

*Janett Huarcaya R.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por cuidar de nosotros y darnos la oportunidad de tener una gran experiencia universitaria.

A la Universidad Privada Franklin Roosevelt, porque en sus aulas nos forjamos como estudiantes, recibimos el conocimiento intelectual y la dedicación de cada uno de los maestros de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica.

A nuestra asesora de tesis el Mg. Q.F. Martha Raquel, Valderrama Sueldo, quien en todo momento estuvo pendiente del desarrollo y sus críticas constructivas aportadas en este trabajo de investigación.

Así mismo a la propietaria y a los colaboradores establecimiento farmacéutico “BOTICA 24 SIETE 30 FARMA” por permitirnos ser parte de esta investigación.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	3
<b>ÍNDICE</b> .....	4
<b>RESUMEN</b> .....	5
<b>ABSTRACT</b> .....	6
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>II. MÉTODO</b> .....	15
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	15
<b>2.4. Procedimiento</b> .....	17
<b>2.6. Aspectos éticos</b> .....	17
<b>RESULTADOS</b> .....	18
<b>DISCUSIÓN</b> .....	23
<b>CONCLUSIONES</b> .....	30
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	31
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	32
<b>ANEXOS</b> .....	38

## RESUMEN

En la actualidad, las boticas y farmacias dirigen sus servicios a mejorar la calidad de vida de los pacientes, en el marco de la atención farmacéutica. El presente estudio planteó como **Objetivo** evaluar la relación que existe entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 Farma del distrito de Huancayo. **Metodología** de tipo aplicada, diseño no experimental, descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, con una muestra conformada por 280 usuarios. Se empleó como instrumento un cuestionario validado, para las variables de investigación. **Resultados:** producto del análisis realizado se obtuvo que de las características de la atención farmacéutica en su dimensión confiabilidad el 91.4% del total de la muestra calificaron eficiente, 7.9% regular y 0.7% deficiente; de la empatía 89.6% calificó eficiente, 9.6% regular y 0.7% deficiente; de la capacidad de respuesta el 90.7% calificó eficiente, 7.1% regular y 2.1% deficiente; de la seguridad 87.9% eficiente, 10.0% regular y 2.1% deficiente; de la tangibilidad 85.7% eficiente, 12.1% regular y 2.1% deficiente. Los usuarios, indicaron sentirse satisfechos con el entorno 92.9%; satisfechos con la dispensación 91.8% y 78.9% satisfecho con la información recibida. La relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción al usuario, es directa y significativa ( $r_s = 0.920$ ,  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ). **Conclusión:** Existe relación directa entre la atención farmacéutica en Botica 24 siete 30 Farma.

Palabras clave: Atención Farmacéutica, Satisfacción, Usuario, Calidad de vida.

## ABSTRACT

Currently, drugstore and pharmacies direct their services to improve the quality of life of patients, within the framework of pharmaceutical care. The objective of this study was to evaluate the relationship that exists between pharmaceutical care and the satisfaction of the pharmacy user 24 seven 30 Farma in the district of Huancayo. Applied type methodology, non-experimental, descriptive-correlational design, quantitative approach, with a sample of 280 users. A validated questionnaire was used as an instrument for the research variables. Results: as a result of the analysis carried out, it was obtained that from the characteristics of pharmaceutical care in its reliability dimension, 91.4% of the total sample qualified as efficient, 7.9% regular and 0.7% deficient; Of empathy, 89.6% qualified as efficient, 9.6% regular, and 0.7% deficient; Regarding the response capacity, 90.7% qualified as efficient, 7.1% regular, and 2.1% deficient; security 87.9% efficient, 10.0% regular and 2.1% deficient; of tangibility 85.7% efficient, 12.1% regular and 2.1% deficient. The users indicated feeling satisfied with the environment 92.9%; 91.8% satisfied with the dispensing and 78.9% satisfied with the information received. The relationship between pharmaceutical care and user satisfaction is direct and significant ( $r_s = 0.920$ ,  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ). Conclusion: There is a direct relationship between pharmaceutical care in Botica 24 seven 30 Farma.

Keywords: Pharmaceutical Care, Satisfaction, User, Quality of life.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los establecimientos farmacéuticos, están dirigiendo sus servicios profesionales en la mejora de la calidad de vida de los pacientes, enmarcada en la atención farmacéutica. El concepto Atención Farmacéutica desde la perspectiva profesional en donde el químico farmacéutico es responsable de identificar, abordar y prevenir los problemas relacionados con los medicamentos, a través de la comunicación con los pacientes y otros profesionales de la salud, para el diseño, implementación y seguimiento de los planes de tratamiento relacionados con los medicamentos para mejorar los resultados de los pacientes (1). La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha propuesto a los estados miembros formulación, implementación y evaluación de políticas farmacéuticas nacional o política nacional de medicamentos (PNM), el deben seguir las políticas de salud e higiene de cada país y de acuerdo a sus necesidades específicas (2). Por su parte, la satisfacción del usuario, en general, se basa en un conjunto de factores extrínsecos que ha observado durante la atención al usuario, provocando así diversos grados de satisfacción más relacionados con la experiencia que vive que con las diferentes expectativas que recibe, desde el ingreso del paciente y lo que espera de él (3). En la actualidad, se puede afirmar que la calidad no se puede lograr cuando el estado de salud y los resultados de la atención no cumplen con las expectativas de los usuarios. Por ello, la atención brindada al paciente es un factor que debe tener en cuenta las necesidades de los pacientes, así como las expectativas que traen consigo.

El presente estudio evalúa las variables Atención farmacéutica y satisfacción del usuario, considerando como referente investigaciones nacionales e internacionales previas, relacionadas al estudio, entre las que se mencionan en el entorno nacional: Rodríguez, en su investigación acerca de atención farmacéutica, para <sup>8</sup> determinar si la atención farmacéutica es un factor determinante para la satisfacción de usuarios que acuden a la botica Toma' Salud. Fue un diseño no experimental, aplicada, de enfoque cuantitativo, descriptivo – correlacional. Con una muestra de 280 usuarios entre 20 y 70 años de edad. Obteniendo que el factor principal para la satisfacción de los usuarios es la atención farmacéutica. Concluyen que la orientación farmacéutica, la dispensación y el seguimiento farmacoterapéutico son factores que favorecen la satisfacción de los usuarios (4). Miranda y Sandoval, realizaron una investigación con la finalidad de <sup>4</sup> identificar la relación entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo. El tipo de investigación fue básico,

diseño no experimental, descriptivo correlacional, transeccional y prospectivo; con una muestra de 168 usuarios. En sus resultados hallaron 59,5% de sexo masculino, con edad entre 31 y 40 años, 54,2% casados, 32,7 solteros, el 94,4 % siente que el personal compete en el proceso de atención, el 98,6 % recibió una buena atención, el 98,9 % siente que la actitud del personal es buena, el 96,8 % dijo que el personal confirmó la prescripción durante el proceso de atención, el 94,2 % dijo que se preparó y seleccionaron el medicamento durante el proceso de dispensación, el 82,5% dijo que el personal brinda información sobre el medicamento. Concluyen que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la calidad de atención y la distribución de medicamentos en los usuarios de cinco farmacias de Villa María del Triunfo cercado en 2021 (5). Caruajulca y Vargas, realizaron un estudio sobre Atención farmacéutica para <sup>2</sup> determinar la relación entre la calidad de los servicios y satisfacción del cliente en Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; con una muestra de 196 participantes. De sus resultados indican relación entre calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente ( $p = 0,00$ ); 59,7% manifestaron excelente calidad de atención y 59,2% muy satisfechos. De sus dimensiones señalan excelente calidad <sup>2</sup> en seguridad 49,0%, empatía y tangibilidad 50,0; buena calidad de fiabilidad 50,5% y capacidad de respuesta 48,0%. En la satisfacción del cliente, señalan en la dimensión humanística muy satisfechos 55,2%, Tecnológica-Científica 54,1% y entorno 61,7%. Concluyen que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción al cliente, la calidad de la atención farmacéutica es excelente y los clientes muy satisfechos (6). Solís, realizó un estudio sobre satisfacción del usuario, para <sup>4</sup> determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos. La metodología fue descriptiva, correlacional, no experimental; en una muestra de 200 usuarios. De sus resultados muestran cumplimiento de las BPD, 89,5% cumple la recepción y validación de recetas, el 100% cumple con el análisis e interpretación y la preparación y selección del medicamento para entregarlo. El 92,5% se encontró muy satisfecho con la correcta entrega de medicamento; 76% muy satisfecho con la orientación de uso; 69% satisfecho con la charla educativa. Un  $p < 0,05$ , determinó la relación entre las variables. Concluyen que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación tiene relación con la satisfacción del usuario (7). Justo, realizó un estudio sobre satisfacción de usuarios, para <sup>5</sup> determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada en

el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario- Huacho, enero a febrero de 2022. El Diseño fue no experimental, descriptivo, longitudinal, con una muestra conformada por 231 participantes. De sus resultados mencionan un nivel de satisfacción regular en relación a la disponibilidad de stock de medicamentos; en relación al tiempo de espera para la atención y en relación con la seguridad de la atención; un nivel de satisfacción de los usuarios buena, en relación con la empatía y en relación con el horario de atención. Concluyen que el nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios, es buena (8). Huaman y Valeriano, realizaron un estudio para <sup>3</sup> determinar la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía Imperial-Cañete, Junio 2021; estudio de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no experimental, la muestra estuvo conformada por 269 clientes que acuden a Botica Sofía, la técnica utilizada fue la encuesta y se utilizaron como instrumentos el cuestionario de calidad de atención farmacéutica y el cuestionario de satisfacción del cliente. Sus resultados muestran que el 72.5% de usuarios, indican buena la calidad de atención farmacéutica; respecto a la satisfacción al cliente el 85.5% se encuentran insatisfechos; en su mayoría la calidad de atención farmacéutica la encuentran favorable, <sup>7</sup> tangibilidad 56.6%, fiabilidad 52.4%, capacidad de respuesta 50.2% y en empatía 66.5%; de la satisfacción al cliente, encontraron en la dimensión humanística 59.1%, en Tecnológica-Científica 100% y entorno 68%. La mayoría de usuarios presentan una calidad de atención farmacéutica favorable y se muestran insatisfechos con el uso insuficiente de las nuevas tecnologías (9). En el entorno internacional Hasen y Negeso, realizaron un estudio en Etiopía, sobre satisfacción, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del paciente y los factores asociados con el servicio de atención farmacéutica. El estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, en el que incluyeron 219 pacientes. De sus resultados revelaron que el 56% de los encuestados se encontraban satisfechos con el servicio de farmacia, 30% de problemas de farmacoterapia de los cuales la falta de adherencia 11,4% fue el más prevalente. Los menos informados fueron dosis demasiado bajas y efectos adversos 0,9%. Concluyen que la satisfacción de los pacientes de la atención farmacéutica fue baja, indica además que la colaboración del farmacéutico clínico con un equipo multidisciplinario es esencial para aumentar la satisfacción del paciente (10). Larasanty y Cabyadi, realizaron un estudio en Indonesia con el objetivo de determinar las expectativas y la percepción del paciente sobre los servicios de atención farmacéutica para medir el nivel de satisfacción del paciente proporcionado por el sistema de cobertura de salud de Indonesia. Estudio observacional, no experimental, descriptivo. Evaluaron la

satisfacción del paciente en base a su expectativa y percepción de los servicios de atención farmacéutica, incluyendo en la investigación una muestra con 602 participantes. De sus resultados indican que los niveles de expectativa que brindan que se brindan los establecimientos de nivel primario oscilan entre alta 3,39 y muy alta 3,54; en los establecimientos de nivel secundario hallaron rangos de baja 2,04 a muy alta 3,75. Lo que indica que es mayor la expectativa de atención farmacéutica que la experiencia real que recibieron, resultando un nivel bajo de satisfacción del paciente. Concluyen que la expectativa del paciente es más alta que la percepción del paciente (11). Sharif et al., realizaron un estudio en Emiratos Árabes Unidos, con el objetivo de determinar algunos aspectos de la satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos comunitarios, la muestra fue conformada por 375 participantes, indicando mayor porcentaje de mujeres, árabes en su mayoría y el 80,5% de edad joven y sin antecedentes médicos. El 77,1% se encontraron satisfecho con la ayuda que le daba el farmacéutico; 74,1% manifestó encontrarse de acuerdo que el farmacéutico le entrega sus medicamentos de manera educada; 43,7% recibió instrucciones claramente etiquetadas en cada uno de los medicamentos; 24,5% recibió información sobre el almacenamiento de medicamentos; 38,4%, estuvo de acuerdo que en la consejería. Farmacéutica se respeta la privacidad. Concluyen que los pacientes muestran una satisfacción general buena (12). Rodríguez, realizó un estudio en Guayaquil, con el objetivo de <sup>2</sup> evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. El estudio fue de método deductivo, descriptivo, contando con una muestra conformada por 361 usuarios, en los que se evaluaron las expectativas y la percepción de cada persona. De sus resultados muestran que la dimensión seguridad obtuvo el más alto valor, siendo que los pacientes esperan que el servicio sea amable, de las percepciones se muestra las dimensiones empatía seguridad, estuvieron por encima de la media, y por debajo de la media tenemos; capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos. Concluyen que se aplicará una estrategia que fortalecerá los procesos construyendo (13). Espinoza en el estudio realizado en Ecuador, para <sup>6</sup> establecer un sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica bajo los principios de las buenas prácticas de Farmacia enfocado en la satisfacción del paciente en el Hospital General “Verdi Ceballos Balda”; estudio de enfoque mixto, observacional descriptiva y transversal, en la que aplicaron una encuesta a un total de 222 usuarios, conformada por 178 usuarios externos y 42 trabajadores del establecimiento de salud. Las variables estudiadas del usuario externo fueron calidad del servicio, oferta de medicamentos y

satisfacción del usuario. 0 Los temas centrales para el usuario externo fueron empatía, responsabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y comunicación. De sus resultados indican satisfacción con el servicio en 33.30% de usuarios. Concluyen que la satisfacción del usuario externo fue baja, satisfacción media del usuario interno (14). Revisada la literatura se tiene que, la atención farmacéutica, es un concepto innovador de la práctica farmacéutica, apareció a mediados de los 70, determinó que todo el personal sanitario tiene la responsabilidad de los resultados del tratamiento farmacológico de los pacientes. Cubre una amplia gama de servicios y funciones, algunos son nuevos para el farmacéutico (15). El concepto de atención farmacéutica incluye compromiso por el bienestar de los pacientes como individuos que merecen preocupación, consideración y confianza de los farmacéuticos. Implica la participación activa de los farmacéuticos para ayudar a los pacientes al dispensar y monitorear los regímenes de medicamentos, trabajando así con los médicos y otros profesionales de la salud para mejorar la calidad de vida de los pacientes (16). Confiabilidad, los farmacéuticos están capacitados y autorizados para dispensar medicamentos recetados únicamente. La mala conducta profesional ocurre cuando un profesional no cumple a cabalidad con los estándares establecidos y no hace pleno uso de sus conocimientos adquiridos (17). En los sistemas de salud modernos, los enfoques de equipos de múltiples proveedores se utilizan cada vez más para brindar atención hospitalaria. Como resultado, los farmacéuticos de hospital se integran cada vez más como proveedores de atención directa en estos grupos (18). Empatía, Antes de la administración de medicamentos, el último punto de contacto de un paciente con un profesional de la salud es cuando se le dispensa un medicamento, ya sea de venta libre o con receta (19). Como parte del proceso de dispensación, los farmacéuticos comunitarios pueden evaluar a los pacientes en busca de contraindicaciones y asesorar a los pacientes sobre el uso adecuado de los medicamentos (20). Los farmacéuticos son la persona clave y la fuente de comunicación entre los pacientes y los profesionales de la salud (21). Capacidad de respuesta, es la práctica de brindar apoyo al público de usuarios, para que se logren buenos resultados de servicio en el menor tiempo posible, este aspecto es muy importante en el panorama de aceleración actual (22). La capacidad de respuesta se aplica incluso si los clientes tardan en responder (23). La capacidad de respuesta lenta es un inconveniente importante que causa problemas en las impresiones de los usuarios sobre los servicios médicos. Por lo tanto, se deben conocer las ventajas de la capacidad de respuesta total: Permite a los usuarios demostrar que el centro de salud es competitivo y valora a los pacientes, demuestra que el personal cumple con sus funciones de manera

eficaz, permite conocer el estado de desarrollo de las capacidades, desempeño, habilidades de comunicación y otras características de los trabajadores de la salud (17). Tangibilidad, se entienden como todos los equipos, materiales, instalaciones físicas e incluso empleados o colaboradores, ya que estos elementos interactúan en un espacio común. Porque, si el servicio es tangible, el usuario felizmente comprará la parte tangible y la asociará con el servicio prestado, y así se dará cuenta de los servicios respectivos. Lo es en términos de instalaciones, equipos, personal y medios (24). Seguridad, el uso racional de los medicamentos para todas las condiciones médicas es crucial para lograr la calidad de la asistencia sanitaria y médica para los pacientes y la comunidad en su conjunto (25, 26). Sin embargo, el patrón de uso real de los medicamentos no se ajusta a las directrices de la OMS y suele ser irracional en muchos entornos sanitarios, especialmente en los países en desarrollo (27). La ventaja de contar con una gestión segura, es que los riesgos y costos farmacoterapéuticos son más reducidos que en un marco de procedimientos que no garanticen la seguridad. Algunas de las desventajas de no garantizar la seguridad, se traducen en uso excesivo, insuficiente o incorrecto de los medicamentos y provoca el despilfarro de los escasos recursos y riesgos sanitarios generalizados (28,29). Satisfacción del usuario, Según MINSA (2019) Toda persona tiene derecho a medicamentos y servicios de buena calidad. Por lo tanto, cuando las personas se enferman, necesitan ser tratadas con buenos productos médicos y farmacéuticos y recibir atención oportuna (30). Esto va a implicar que se tengan experiencias racionales y cognoscitivas que se derivan de las expectativas que se tienen y los comportamientos de los productos o servicios que se van a llegar a tener; y que se subordinara a diferentes factores que se van a tener que llegar a poseer como expectativa, a los valores de tipo moral, personal y al servicio que se les brinde a los usuarios en los establecimientos (31). Las farmacias van a ser lugares que no solo van a brindar servicios de atenciones y consejerías a los ciudadanos o usuarios, o a la dispensación de los medicamentos que se van a tener, sino que también tienen que demostrar que poseen ciertas características como las instalaciones con las que van a contar, los mobiliarios, los equipos de acuerdo a las actividades que van a llevar a cabo y el trato que se va a tener con los usuarios (32). Entorno, hace referencia a los servicios que se dan en la farmacia para facilitar las atenciones que generen sostenibilidad con un ambiente agradable, limpio e iluminado donde se sientan cómodos, se respete la privacidad de los pacientes y asegure la calidad de los medicamentos (33). Dispensación, es el rol propio del profesional farmacéutico, comprende una serie de procedimientos dirigidos al paciente, orientándolo sobre el uso

correcto de sus medicamentos para lograr el éxito terapéutico; el acto profesional concluye con la entrega o autorización de la entrega de los medicamentos por el técnico (34). Información, la información va a ser el conjunto de datos esenciales sobre los medicamentos y dispositivos médicos, que el personal brinda al usuario como parte de la atención, esta puede ser verbal o escrita, explicará sobre el inicio y duración del tratamiento, administración correcta y almacenamiento adecuado (33). La Botica 24 siete 30 Farma, es un establecimiento farmacéutico ubicado en el distrito de Huancayo, atiende a los usuarios que acuden en busca de sus medicamentos prescritos, en la necesidad de mejorar la atención y lograr la satisfacción de los usuarios consideramos realizar el presente estudio para conocer la percepción de los usuarios. Por lo mencionado, se considera importante realizar el estudio que aborde el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo? y los problemas específicos ¿Qué relación existe entre la atención farmacéutica y el entorno en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo?; ¿Qué relación existe entre la atención farmacéutica y la dispensación en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo?; ¿Qué relación existe entre la atención farmacéutica y la información en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo?. El estudio se justifica en el campo teórico, debido a que los hallazgos reforzarían las bases teóricas de la atención farmacéutica y satisfacción del usuario. Se justifica en el campo práctico porque los establecimientos farmacéuticos públicos y privados se verán soportados por resultados demostrados que logren mejorar la atención farmacéutica, que contribuya con la satisfacción del usuario.

1 En el campo metodológico, la investigación aportará resultados repetibles, respaldados por instrumentos debidamente validados y sometidos al análisis de confiabilidad que permitan determinar la aplicabilidad. En el campo social, los resultados permitirán establecer estrategias de mejora de la atención farmacéutica contribuyendo al uso correcto del medicamento conducentes al éxito farmacoterapéutico, en donde el usuario es el principal beneficiado. Para el estudio se plantea el siguiente objetivo general: Evaluar la relación que existe entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo. Así mismo los objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la atención farmacéutica y el entorno en usuarios de botica 24 siete 30 del distrito de Huancayo; Determinar la relación que existe entre la atención farmacéutica y la dispensación en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo; Determinar la relación que existe entre la atención farmacéutica y

la información en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo. Así mismo se considera la siguiente hipótesis general: Existe relación positiva directa entre la atención farmacéutica y la satisfacción en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo y las hipótesis específicas: Existe relación directa significativa entre la atención farmacéutica y el entorno en usuarios de botica 24 siete farma del distrito de Huancayo; Existe relación directa significativa entre la atención farmacéutica y la dispensación en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo; Existe relación directa significativa entre la atención farmacéutica y la información en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo.

## **1. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicada. La investigación aplicada permite especificar circunstancias que se presentan en un problema y proponer estrategias o soluciones que resuelvan el problema (35).

#### **2.1.2. Diseño de la investigación**

Diseño no experimental de corte transversal, por el motivo que no se manipularon intencionalmente las variables y los datos fueron recolectados en un momento determinado.

Descriptivo-correlacional, el carácter descriptivo de la investigación se orienta a describir las características de las variables y se analiza la relación que existe entre ellas (36).

Enfoque cuantitativo, donde los datos producto de mediciones fueron analizados de manera numérica (37).

### **2.2. Población, muestra y muestreo**

#### **2.2.1. Población**

Se conformó con usuarios atendidos en la botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo durante los meses de febrero y marzo de 2023. Para Hernández, la población es un grupo finito o infinito que reúne elementos que tienen una o más características comunes (38).

#### **2.2.2. Muestra**

Conformada por 280 usuarios que acudieron a la botica durante el periodo de estudio, los cuales cumplieron los criterios de inclusión. La muestra es un subconjunto seleccionado de un grupo que conservan las mismas características de análisis, se debe delimitar de acuerdo a los objetivos; no tienen una cantidad establecida (39).

Criterios de inclusión

- Usuarios de ambos sexos, entre 18 y 60
- Usuarios que aceptaron participar en el estudio y firmaron el consentimiento informado.

#### Criterios de exclusión

- Usuarios reuuentes a participar en el estudio.

### 2.2.3. Muestreo

La técnica de selección no probabilística intencional, donde cada usuario fue elegido de acuerdo a las situaciones que permitieron aplicar el cuestionario.

## 3 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.3.1. Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta. Las encuestas son métodos de recolección de datos que nace de las respuestas de los sujetos que pertenecen a una determinada muestra, representativa de la población de estudio (40).

### 2.3.2. Instrumento

Se utilizó el cuestionario como instrumento. Las preguntas del cuestionario están dirigidas a cada participante y pueden ser planteadas como enunciado o interrogante. Estos deben ser validados (41).

### 2.3.3. Validez

El cuestionario fue expresado convenientemente para dar respuesta a los objetivos del estudio, fue presentado para su análisis y evaluación por juicio de tres expertos.

### 2.3.4. Confiabilidad

La confiabilidad se realizó haciendo uso de la prueba estadística alfa de Cronbach, concluyendo que es confiable su aplicación:

Variable 1: Atención Farmacéutica

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,976	15

## Variable 2: Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,948	9

### 2.4. Procedimiento

Se solicitó autorización del propietario del establecimiento, para recolectar los datos.

Se aplicó la encuesta a los usuarios en las fechas y horarios autorizados.

Se explicaron los objetivos de la investigación antes de entregarles el cuestionario.

La información recabada en las encuestas fue organizada en una base de datos en el programa informático Excel 2019.

La base de datos se exportó al programa SPSS v. 27 para los respectivos análisis.

### 2.5. Método de análisis de datos

Los datos organizados en la base de datos se analizaron con estadística descriptiva, tanto las variables como sus respectivas dimensiones, los resultados se presentan en tablas y gráficos.

La estadística inferencial sirvió para la contrastación de la hipótesis.

### 2.6. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló en pleno conocimiento y cumplimiento de los lineamientos del código de Ética de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, en el compromiso de respetar la decisión de participación voluntaria; respetando la confidencialidad y de utilizar la información brindada, solo para los fines de la investigación, manteniendo el anonimato de cada uno de los participantes.

## RESULTADOS

Análisis descriptivo

**Tabla 1. Características de la Atención Farmacéutica de usuarios de Botica 24 siete 30 Farma.**

		n (%)
Confiabilidad	Deficiente	2 (0.7)
	Regular	22 (7.9)
	Eficiente	256 (91.4)
	TOTAL	280 (100)
Empatía	Deficiente	2 (0.7)
	Regular	27 (9.7)
	Eficiente	251 (89.6)
	TOTAL	280 (100)
Capacidad de respuesta	Deficiente	6 (2.1)
	Regular	20 (7.1)
	Eficiente	254 (90.7)
	TOTAL	280 (100)
Seguridad	Deficiente	6 (2.1)
	Regular	28 (10.0)
	Eficiente	246 (87.9)
	TOTAL	280 (100)
Tangibilidad	Deficiente	6 (2.1)
	Regular	34 (12.1)
	Eficiente	240 (85.7)
	TOTAL	280 (100)

Fuente: Elaboración propia

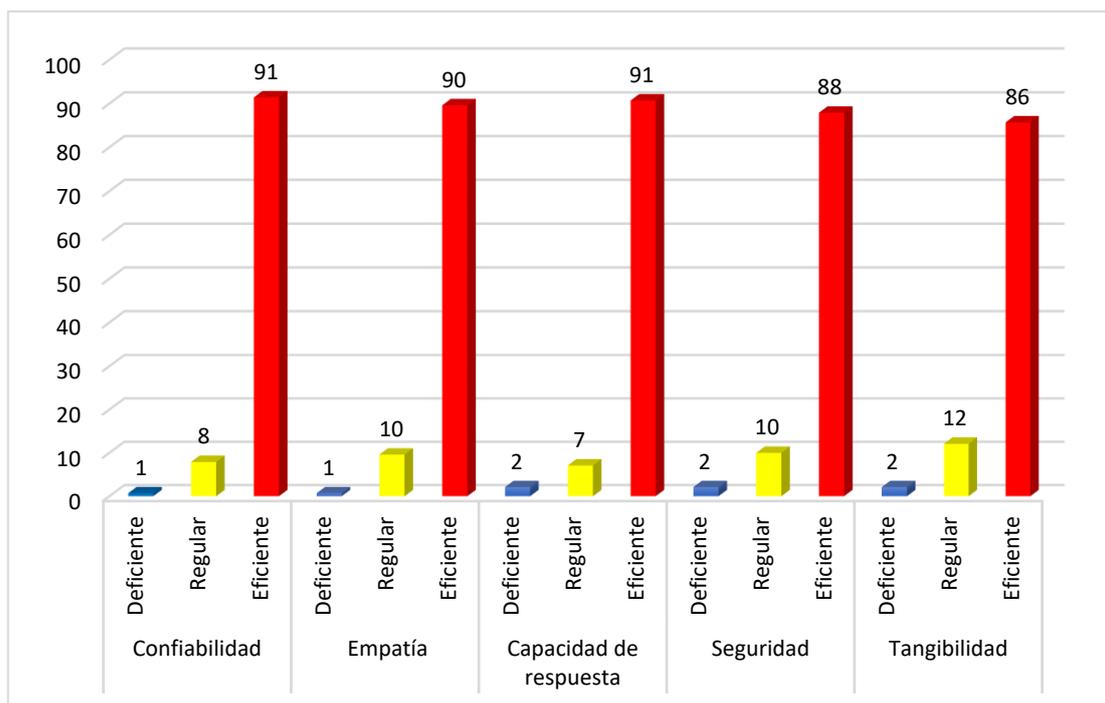


Gráfico 1. Representación de las características de Atención Farmacéutica

### Interpretación

En relación a las características de la atención farmacéutica, según el modelo SERVQUAL, la tabla y gráfico 1, muestran que de 280 usuarios que acuden a la Botica 24 siete 30 Farma, manifiestan en la dimensión confiabilidad eficiente 91.4%, que corresponde a 256 usuarios, regular 7.9% (22) y deficiente 0.7% (2); en la dimensión empatía 89.6% (251) eficiente, regular 9.7% (27), deficiente 0.7% (2); en la dimensión capacidad de respuesta 90.7% (254) eficiente, 7.1% (20) regular y deficiente 2.1% (6); en la dimensión seguridad 87.9% (246) eficiente, 10.0% (28) regular y 2.1% (6) deficiente; de la dimensión tangibilidad el 85.7% (240) declaran eficiente, 12.1% (34) regular y 2.1% (6) deficiente.

**Tabla 2. Satisfacción del usuario de Botica 24 siete 30 Farma de acuerdo a sus dimensiones**

		n (%)
Entorno	Insatisfecho	0
	Regular	20 (7.1)
	Satisfecho	260 (92.9)
	TOTAL	280 (100)
Dispensación	Insatisfecho	0
	Regular	23 (8.2)
	Satisfecho	257 (91.8)
	TOTAL	280 (100)
Información	Insatisfecho	6 (2.1)
	Regular	53 (18.9)
	Satisfecho	221 (78.9)
	TOTAL	280 (100)

Fuente: Elaboración propia

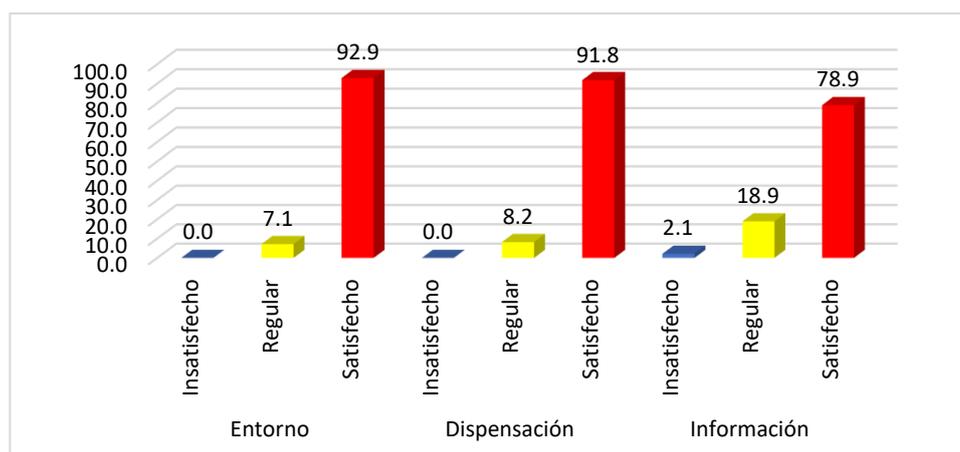


Gráfico 2. Representación porcentual de satisfacción al usuario.

### Interpretación

Con respecto a la satisfacción del usuario de Botica 24 siete 30 Farma, la tabla y gráfico 2, muestran de un total de 280 usuarios encuestados el 92.9% que representan 260 usuarios, indican encontrarse satisfechos y 7.1% (20) satisfacción regular con el entorno de la Botica; de dispensación se mostraron satisfechos el 91.8% (257) y 8.2% (23) indicaron que dispensación es regular; por otro lado 78.8% (221) se hallaron satisfechos con la información que recibieron, regular 18.9% (53) y 2.1% (6) insatisfechos con la información recibida.

## Análisis Inferencial

### Prueba de contraste de la hipótesis

H<sub>a</sub>.: Existe relación positiva directa entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva directa entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo

#### 1 Nivel de significación

$\alpha$  (sig.) = 0.05

#### Regla de decisión

- Si  $\alpha < 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub>
- Si  $\alpha > 0.05$ , se acepta H<sub>0</sub>

**Tabla 3. Relación Atención Farmacéutica y Satisfacción del usuario**

	Satisfacción del usuario
Atención Farmacéutica	
rho Spearman	,920**
Sig. (bilateral)	,000
N	280

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

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

El estadígrafo de Rho de Spearman muestra un valor  $p = 0.000$ , menor a 0.05, basándonos en el resultado se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula, que evidencia que existe relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de la Botica 24 siete 30 Farma, con una correlación positiva directa y significativa igual a 0.920.

**Tabla 4. Relación Atención Farmacéutica y Entorno**

		Entorno
Atención Farmacéutica	$\rho$ Spearman	,832**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	280

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

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

El estadígrafo de Rho de Spearman muestra un valor  $p = 0.000$ , siendo menor a <sup>1</sup>0.05 y en base a este resultado se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. Lo que evidencia que existe relación entre la atención farmacéutica y el entorno de la variable satisfacción del cliente.

De los resultados presentados, la variable satisfacción del usuario se encontró relacionada a la dimensión entorno de la Botica 24 siete 30 Farma, relación directa significativa, coeficiente Rho de Spearman igual a 0.832,  $p = 0.000$

**Tabla 5. Relación entre la atención farmacéutica y dispensación**

		Dispensación
Atención Farmacéutica	$\rho$ Spearman	,915**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	280

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

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

En el estadígrafo de Rho de Spearman se aprecia un p valor = 0.000, siendo menor a 0.05, resultado que nos permitió aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Demostrando que existe relación entre la atención farmacéutica y la dispensación de la variable satisfacción en usuarios de la Botica 24 siete 30 Farma, con una correlación positiva directa significativa igual a 0.915.

**Tabla 6. Relación entre la atención farmacéutica y la información**

		Información
Atención Farmacéutica	Coefficiente de correlación	,873**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	280

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

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

Los resultados del estadígrafo de Rho de Spearman revelan un p valor = 0.000, al tener como menor a 0.05 y basándonos es el resultado se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. Los hallazgos demuestran que existe relación entre la atención farmacéutica y la información en usuarios de Botica 24 siete 30 Farma, con una correlación positiva directa y significativa igual a 0.873

## DISCUSIÓN

Hoy en día se puede reconocer que la calidad se logra si el estado de salud y los resultados del tratamiento cumplen con las expectativas de los usuarios, por tanto, el trato que se ofrece al paciente es un factor que debe considerar las necesidades y expectativas de los pacientes.

En la presente investigación, se evaluaron las variables atención farmacéutica y satisfacción del usuario de la Botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo. De las características de la variable atención farmacéutica, los resultados en las cinco dimensiones de SERVQUAL, muestran que los usuarios opinan eficiente en confiabilidad 91.4%, empatía 89.6%, capacidad de respuesta 90.7%; seguridad 87.9% y tangibilidad 85.7%, estos hallazgos podrían deberse al cumplimiento del horario establecido por el establecimiento, disponibilidad del stock de medicamentos solicitados, atención amable, información sobre sus medicamentos y apoyo para cumplir el tratamiento. Estos resultados no concuerdan con los de Caruajulca y Vargas (6), quienes realizaron un estudio cuantitativo con diseño no experimental, descriptivo correlacional, sobre atención farmacéutica para determinar la relación con la satisfacción del cliente; en una muestra de 196, señalando de sus dimensiones, excelente calidad en seguridad 49.0%, empatía y tangibilidad 50.0%, buena calidad en fiabilidad 50.5% y capacidad de respuesta 48.0%. Así mismo similares resultados obtuvieron Huamán y Valeriano (9), que realizaron un estudio de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no experimental para determinar la calidad de la atención farmacéutica y satisfacción del cliente, en una muestra de 269 clientes que acuden a Botica Sofia; sus resultados muestran la calidad de la atención farmacéutica favorable en tangibilidad 56.6%, fiabilidad 52.4%, capacidad de respuesta 50.2% y en empatía 66.5%.

Respecto a la satisfacción del usuario de Botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo, los resultados muestran, de un total de 280 usuarios, 92.9% que corresponde a 260 participantes, se encontraron satisfechos con el entorno, 91.8% representados por 257 usuarios, satisfechos con la dispensación y 78.9% correspondiente a 221 usuarios, satisfechos con la información que recibieron. Los hallazgos presentados, evidencian que el establecimiento cuenta con adecuada iluminación y ventilación, áreas correctamente señaladas, organización correcta y disponibilidad de los medicamentos y el farmacéutico le proporciona la información clara y correcta sobre su medicación, logrando de esta manera una satisfacción positiva. Lo que se coincide con los resultados del estudio de Sharif et al. (12), realizado en Emiratos Árabes, para determinar aspectos de la satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos, en una muestra de 375 participantes, en donde indican que los pacientes muestran una satisfacción general buena. Y se contraponen con los resultados del estudio realizado por Larasanty y Cabyadi (11), realizado para medir el nivel de satisfacción del paciente en base a sus expectativa y percepción de los servicios proporcionado por el sistema de cobertura de salud de Indonesia, en una muestra de 602 pacientes; indicando en sus resultados un nivel bajo de satisfacción del paciente.

Para Rojas y Bernaola (32), la satisfacción del usuario es parte integral de la calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos, en donde la percepción positiva del usuario incrementa la adherencia a su tratamiento. La evaluación permanente de satisfacción al usuario eleva la calidad del servicio.

Según el objetivo general, evaluar la relación que existe entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de botica 24 siete farma del distrito de Huancayo, se hallaron los siguientes resultados, el estadígrafo Rho de Spearman mostró un valor  $p \approx 0.00$ , al ser menor a 0.05, basándonos en el resultado se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la

hipótesis nula; demostrando que existe relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario con una correlación directa significativa (coeficiente Rho de Spearman = 0.920, p valor = 0.000). Por lo tanto, estos resultados coinciden con los de Complementariamente a los hallazgos del presente estudio, se tiene lo reportado por Caruajulca y Vargas (6), que indica que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción al cliente, con una calidad de atención farmacéutica excelente y los clientes muy satisfechos. Además coincide con los resultados de Justo (8), en su estudio sobre satisfacción de usuarios, para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, estudio de diseño no experimental, descriptivo, con una muestra de 231 participantes; mencionando que el nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios es buena.

Del objetivo específico 1. El estadígrafo de Rho de Spearman muestra un p valor = 0.000, resultado menor a 0.05, que nos permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, evidenciando que existe relación entre la atención farmacéutica y el entorno de la variable satisfacción del usuario de la botica 24 siete 30 farma, con una correlación positiva. La prueba cumplió con el criterio de ser inferior a 0.5 determinando que la variable satisfacción del usuario se encontró relacionada de manera directa significativa, con el entorno de la botica (coeficiente rho de Spearman de 0.832,  $p < 0.05$ ). Los resultados que podrían deberse al cumplimiento de las expectativas de los usuarios que acuden a la botica, en donde no solo se les brinda atención a sus recetas, si no que además se dispone de espacios ventilados con iluminación adecuada, limpios y ordenados, con estanterías y mobiliario con capacidad suficiente para un correcto almacenamiento que garantice la calidad de los productos que se dispensan a los usuarios.

Además, los resultados se corroboran con el estudio de Huamán y Valeriano (9), realizado para determinar la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente, estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental, con una muestra conformada por 269 participantes, en donde mencionan que encontraron que el 68% de la muestra evaluada se encuentra satisfecho con el entorno donde recibieron la atención farmacéutica.

Respecto al objetivo específico 2. En los resultados del estadígrafo Rho de Spearman, se muestra un  $p$  valor = 0.000, al ser menor que 0.05, permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, demostrando que existe relación entre la atención farmacéutica y la dimensión dispensación, de la variable satisfacción en usuarios de botica 24 siete 30 farma, con una correlación directa significativa, coeficiente Rho de Spearman igual a 0.915. Estos resultados muestran que de los 280 usuarios que acudieron a la Botica 24 siete 30 farma, donde se aplicó la encuesta, en su mayoría tuvieron una percepción positiva sobre la atención farmacéutica que recibieron, evidenciando que la atención farmacéutica, determina la satisfacción del usuario. Resultados que concuerdan con los de Rodríguez (4); investigación realizada para determinar si la atención farmacéutica es un factor determinante para la satisfacción del usuario que acuden a la botica Toma' Salud; estudio descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, con una muestra de 280 usuarios, encontrando que la dispensación es un factor principal para la satisfacción de los usuarios.

Con respecto al objetivo específico 3. El estadígrafo de Rho de Spearman muestra un  $p$  valor = 0.000, siendo menor a 0.05 y basado en este resultado se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, revelando que existe relación entre la atención farmacéutica y la dimensión información de la variable satisfacción al usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo, con una correlación directa significativa (Coeficiente Rho

de Spearman igual a 0.873;  $p < 0.05$ ). Lo que pone en evidencia que la información a los usuarios como parte del proceso de dispensación en la atención farmacéutica es muy importante para lograr la satisfacción del usuario, considerando que los establecimientos farmacéuticos son lugares en donde acude directamente el usuario o el encargado de apoyarlo para el inicio o continuación de su tratamiento.

Los resultados del presente estudio coinciden con los de Miranda y Sandoval (5), quienes realizaron un estudio con el propósito de identificar la relación entre la calidad de la atención y la dispensación de medicamentos en usuarios de boticas; con un tipo de investigación básica, diseño no experimental, descriptivo correlacional, en el que incluyeron 168 usuarios y en cuyos resultados mencionan que el 82.5% opinó que el personal les brindó información sobre el medicamento. Así mismo los resultados del estudio coinciden con el estudio sobre satisfacción del usuario, realizado por Solís (7), para determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con el nivel de satisfacción del usuario; estudio descriptivo correlacional en una muestra de 200 usuarios; mencionan resultados que coinciden el 76% se encontró satisfecho con la orientación de uso de sus medicamentos y 69% satisfechos con la charla educativa.

## CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general planteado, los resultados permiten concluir que la variable atención farmacéutica tiene relación directa significativa con la satisfacción del usuario de la Botica 24 siete 30 Farma, coeficiente Rho de Spearman igual a 0.920.
2. En referencia al objetivo específico uno, se concluye que la variable atención farmacéutica tiene relación directa significativa con la dimensión entorno de la variable satisfacción al usuario de la Botica 24 siete 30 Farma, coeficiente Rho de Spearman igual a 0.832.
3. Del objetivo específico dos, se concluye que la variable atención farmacéutica tiene relación directa significativa con la dimensión dispensación de la variable satisfacción al usuario de la Botica 24 siete 30 Farma, coeficiente Rho de Spearman igual a 0.915.
4. Del objetivo específico tres, se concluye que la variable atención farmacéutica tiene relación directa significativa con la dimensión información de la variable satisfacción al usuario de la Botica 24 siete 30 Farma, coeficiente Rho de Spearman igual a 0.873.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Químico Farmacéutico responsable de la dirección Técnica, concentrar esfuerzos para desarrollar estrategias de atención farmacéutica enfocada en la calidad, que mejoren aspectos negativos percibidos por el usuario de la Botica.
2. Se sugiere poner en práctica el procedimiento de seguimiento farmacológico debidamente organizado para reforzar la satisfacción del usuario.
3. Se recomienda a los directivos del establecimiento, brindar facilidades para realizar charlas de sensibilización a todos los colaboradores, sobre calidad de atención al usuario.
4. Se sugiere evaluar periódicamente en nivel de satisfacción del usuario interno y externo, con indicadores que permitan trazar el desempeño del usuario interno y la percepción del usuario externo, para mejorar en base a los resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mukattash TL, Bazzi NH, Nuseir KQ, Jarab AS, Abu-Farha RK., Khmour MR. Pharmaceutical care in community pharmacies in Jordan: a public survey. *Pharmacy Pract* (Granada). 2018 [acceso 01/02/2019;16(2):11-26. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6041206/>
2. Jimenez L. La política nacional de medicamentos en el contexto de América Latina. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2018 Jun [citado 2023 Feb 02]; 44( 2 ): 398-421. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662018000200398&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200398&lng=es).
3. Bonal, J., Alerany, C., Bassons, T. y Gascón, P. (s.f.). *Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica*. Recuperado de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap21.pdf>
4. Rodríguez F. *Atención Farmacéutica y Satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Toma Salud del distrito de Comas (abril - junio) 2022*. [Tesis] Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2022. [acceso 30 ene 2023] disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6706>
5. Miranda M, Sandoval E. *Calidad de la atención y dispensación de medicamentos de cinco boticas del cercado de Villa María del triunfo 2021*. [Tesis] Lima. Universidad Interamericana para el Desarrollo. 2021. Disponible en: [http://repositorio.unid.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/unid/246/T117\\_47579593\\_TT117\\_44811406\\_T.pdf](http://repositorio.unid.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/unid/246/T117_47579593_TT117_44811406_T.pdf)
6. Caruajulca R., Vargas R. *Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020*. [Tesis] Lima. Universidad María Auxiliadora. 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/335>
7. Solís E. *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y nivel de satisfacción del usuario de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos, 2021*. [Tesis] Lima. Universidad Interamericana para el Desarrollo. 2022.
8. Justo S. *Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del centro médico Solidario-Huacho, enero a febrero 2022*. [Tesis]

- Huancayo. Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14140/826>
9. Huaman C., Valeriano L. Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofia, Imperial - Cañete, Junio – 2021. [Tesis] Lima. Universidad María Auxiliadora. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/793>
  10. Hasen G, Negeso B. Patients satisfaction with pharmaceutical care and associated factors in the southwestern Ethiopia [Internet] Patient preference and adherence. 2021. [citado 24 de enero de 2023]; 15:2155-2163. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S332489>
  11. Larasanty L. Cahyadi M., Satisfacción del paciente con los servicios de atención farmacéutica prestados en centros de salud de nivel primario y secundario en el sistema de cobertura de salud de indonesia [Internet]. Journal of health Research. 2019 [Citado 23 de enero de 2023]; 33(1): 80-88. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/JHR-06-2018-0033>
  12. Sharif S, Al Rahman N, Khaled N, Sayah N, Gammal E, Mohamen A, Assessment of patient’s Satisfaction with Pharmaceutical Care Services in Commnity Pharmacies in the United Arab Emirates [Internet]. Archive of pharmacy Practice.2017 [citado 28 de enero de 2023]; 8(1): 5-9. Disponible en: <https://archivepp.com/storage/models/article/RdL2KZreEfr5KaN6RJhQfVzSRX5s7dd3xuXp9vXHPLp20TSBETx9vqE9YLPg/assessment-of-patients-satisfaction-with-pharmaceutical-care-services-in-community-pharmacies-in-t.pdf>
  13. Rodríguez A. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. [Tesis] Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
  14. Espinoza R. Sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica en el hospital Verdi Cevallos Balda. [Tesis] Guayaquil. Universidad Nacional de Guayaquil. 2021. Recuperado a partir de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56652>
  15. Hallit, S., Sacre, H., Sarkis, H., Dalloul, N., Jaoude, C. A., Nahhas, Z., Dagher, J., Sili, G., & Salameh, P. (2019). Good pharmacy practice standardized for community

- pharmacists: The Lebanese Order of pharmacists initiative. *Journal of Research in Pharmacy Practice*, 8(1), 29–32. [https://doi.org/10.4103/jrpp.JRPP\\_18\\_96](https://doi.org/10.4103/jrpp.JRPP_18_96)
16. Consejo General de Colegios Oficiales Farmaceuticos. Atención Farmacéutica. Portalfarma. 2017 feb. Disponible en:[https://academiadefarmaciadegalicia.gal/wp-content/uploads/2017/12/Discurso\\_Luis\\_AmaroCendon.pdf](https://academiadefarmaciadegalicia.gal/wp-content/uploads/2017/12/Discurso_Luis_AmaroCendon.pdf)
  17. Shuvam, S., Sachin, P., Ashwini, N., & Ramesh, B. A study on knowledge and practice of dispensing drugs without prescription by pharmacists in Belagavi City. *Journal of the Scientific Society*. 2021:48(3), 197. Disponible en:<http://.gale.com/apps/doc/A688331366/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=4c869706>
  18. Shawahna, R., Shraim, N., & Aqel, R. Views, knowledge, and practices of hospital pharmacists about using clinical pharmacokinetics to optimize pharmaceutical care services: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 2022: 22(1), 411. <https://doi.org/10.1186/s12913-022>
  19. Matalinares Calvet, M. L., Díaz-Acosta, A. G., Rivas-Díaz, L. H., Arenas-Iparraguirre, C. A., Baca-Romero, D., Raymundo-Villalva, O., & Rodas-Vera, N. Relación de estilos parentales disfuncionales, empatía y variables sociodemográficas en estudiantes de enfermería, medicina humana y psicología. *Acta Colombiana de Psicología*, 2019: 22(2), 99–111. <https://doi.org/10.14718/acp.2019.22.2.607819-4>
  20. Marques Dos Reis, T., de Oliveira Baldoni, A., Campos, A. M., Giroto, E., Guidoni, C. M., Obreli-Neto, P. R., & Leira Pereira, L. R. (2019). A distance-learning course to improve drug-dispensing behaviors among Brazilian community pharmacists. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 83(8), 6874. <https://doi.org/10.5688/ajpe6874>
  21. Cerqueira Santos, S. C., Rocha, K. S. S., de Araújo, D. C. S. A., de Souza, E. V., Vieira, L. J. S. C., Dos Santos, S. N. P., & de Lyra Júnior, D. P. Perception of community pharmacists about the work process of drug dispensing: a cross-sectional survey study. *BMC Health Services Research*, 2022:22(1), 161. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07528-y>
  22. Menacho Vargas, I., Mallqui Salazar, V. R., Ibarguen Cueva, F., & Córdova García, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista*

venezolana de gerencia, 25(91), 1190–1204.  
<https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33198>

23. Blokdyk, G. SERVQUAL A Complete Guide - 2020 Edition. 5starcooks.
24. Amist, A. D. SERVQUAL model and customer satisfaction of services-Indian telecom. 2017. LAMBERT
25. Reyes M., Gómez A., Ramos E. Challenges of Human Talent Management in times of the Covid 19 pandemic. *Revista Universidad Y Sociedad*, 2021:13(6):232-236.
26. Solorzano D., Castillo W, Miñan G., & Símpalo W. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo frente al Covid-19 en una empresa del sector pesquero peruano. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 2021: 24(3), 240–251.  
<https://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.03.02>
27. Lucas L, Rosales C., Castillo E. Reyes C., Salas R.. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*, 2021:30(1-2), 39-43. Recuperado el 24 de noviembre de 2022, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962021000100010&lng=es&tlng=.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010&lng=es&tlng=)
28. Mejia, C.R., Bazán, S., Valladares, D., Quiñones, D., Gomero, R. Work accidents reported to a social security hospital in Piura-Perú, 2010-2012 [Accidentes laborales reportados a un hospital de la seguridad social en Piura-Perú, 2010-2012]. *Revista de la Asociacion Espanola de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 2017:26(2), 92-99
29. Siele, S. M., Abdu, N., Ghebrehiwet, M., Hamed, M. R., & Tesfamariam, E. H. Drug prescribing and dispensing practices in regional and national referral hospitals of Eritrea: Evaluation with WHO/INRUD core drug use indicators. *PloS One*, 2022:17(8), e0272936. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272936>
30. Ministerio de salud. Resolución Ministerial N° 337-2019/MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/273735-337-2019-minsa>
31. Rojas G, Bernaola N. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez -Angamos EsSalud, Lima- enero 2015 [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2015.

<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/CATALOGO%20DE%20TESIS%20PARA%20LA%20WEB.pdf>

32. Rojas G, Bernaola N. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez -Angamos EsSalud, Lima- enero 2015 [Tesis]. Lima: Universidad Wiener; 2015.  
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/CATALOGO%20DE%20TESIS%20PARA%20LA%20WEB.pdf>
33. Paredes, L. Nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación en relación a la satisfacción de los usuarios en farmacia del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, enero – marzo 2018. Tesis de título de químico farmacéutico  
[http://209.45.52.21/bitstream/handle/unid/221/T117\\_75723267\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://209.45.52.21/bitstream/handle/unid/221/T117_75723267_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Rodríguez O., García A., Alonso L., León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Ver. Cubana Med. Gen Integr [Internet]. 2017 Dic [citado 2023 abr. 22]; 33(4). Disponible en:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-2125201700040007&Ing=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-2125201700040007&Ing=es).
35. Waweru G, Onyuma S, Murumba J. (2021). Research methodology. Calcutta, India 24by7 Publishing.
36. Concytec. Guía práctica para la formulación y ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D). Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
37. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa, consensos y discensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. 2019;13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
38. Hernández, C., y Carpio, N. Introducción a los tipos de muestreo. ALERTA Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud, 2019;2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

39. Polgar, S., Thomas, S. A.. Introducción a la investigación en ciencias de la salud. Elsevier Health Sciences. 2021
40. Check J, Schutt R. Research Methods in Education. SAGE Publications. 2011
41. Arias J. Proyecto de Tesis: Guía para la elaboración. (1ra ed.). 2020.  
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Autor(es):</b> Huarcaya Rojas Janett Rocio; Orihuela Gamion Edison Jean				
<b>Tema:</b> Atención farmacéutica y satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLE Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Evaluar la relación que existe entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe relación positiva directa entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo</p>	<p><b>Variable 1</b> Atención farmacéutica <b>Dimensiones:</b> Confiabilidad Empatía Capacidad de respuesta Seguridad Tangibilidad</p>	<p><b>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Descriptiva <b>METODO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Hipotético. deductivo <b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> No experimental, descriptivo-correlacional, transversal</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué relación existe entre la atención farmacéutica y el entorno en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre la atención farmacéutica y la dispensación en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre la atención farmacéutica y la información en usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación que existe entre la atención farmacéutica y el entorno en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la atención farmacéutica y la dispensación en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la atención farmacéutica y la información en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo.</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación directa significativa entre la atención farmacéutica y el entorno en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo.</li> <li>- Existe relación directa significativa entre la atención farmacéutica y la dispensación en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo.</li> <li>- Existe relación directa significativa entre la atención farmacéutica y la información en usuarios de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo.</li> </ul>	<p><b>Variable 2</b> Satisfacción del usuario <b>Dimensiones</b> Entorno Dispensación Información</p>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; Ox     M --&gt; Oy     Ox --&gt; Oy             </pre> </div> <p><b>POBLACIÓN:</b> Usuarios atendidos en la botica 24 siete 30 farma, durante los meses de febrero a marzo de 2023</p> <p><b>MUESTRA:</b> Estará conformada por 280 usuarios que acudan a la botica durante el periodo de estudio y que cumplan los criterios de inclusión.</p> <p><b>TÉCNICA DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p> <p><b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</b> Los datos recolectados serán analizados en el software estadístico <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> (SPSS v 27.0). La estadística descriptiva, pruebas de significación de tablas cruzadas. La estadística inferencial para la contrastación de hipótesis</p>

## Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	Rango/Nivel
Variable 1 Atención farmacéutica	Es una práctica del farmacéutico en donde es responsable directo de las necesidades de medicamentos de cada paciente para contribuir a los resultados del tratamiento farmacológico.	Confiabilidad	- Atención en el horario establecido	Ordinal Escala de Likert  1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Deficiente (14-32) Regular (33- 50) Eficiente (51-70)
			- Atención sin errores		
			- Atención de acuerdo al orden de llegada		
		Empatía	- Trato amable		
			- Información clara		
			- Tolerancia del personal		
		Capacidad de respuesta	- Solución inmediata a su dificultad		
			- Alternativas eficaces		
			- Permanencia del personal para la atención		
		Seguridad	- Conocimientos solidos		
			- Respeto por la confidencialidad		
			-Tiempo suficiente para dar respuesta a sus dudas		
		Tangibilidad	- Impacto visual		
			- Ambiente limpio y ordenado		
- Área señalizada para la orientación farmacéutica					
Variable 2 Satisfacción del usuario		Entorno	Ventilación e iluminación adecuada	Ordinal Escala de Likert  1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Insatisfecho (18-42) Regular (43-66) Satisfecho (67-90)
			Ubicación segura		
			Orden y limpieza		
		Dispensación	Disponibilidad		
			Stock suficiente		
			Calidad		
		Información	Posología		
			Tiempo de tratamiento		
			Reacciones adversas		

**Anexo 3. VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**FORMATO: B**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la Investigación : "Atención farmacéutica y satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo"
- 1.2. Nombre del instrumento motivo : Cuestionario de recolección de datos de evaluación

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				x		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					x	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					x	
4. Organización	Existe una organización lógica																					x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					x	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					x	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																					x	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					x	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					x	

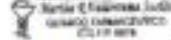
**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

95

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

f) Deficiente      g) Baja      h) Regular      i) Buena      j) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : Martha Raquel Valderrama Sueldo  
DNI N° : 22101412      Teléfono/Celular : 988440250  
Dirección domiciliaria : Pje. Salazar Bondy Nro. 343 El Tambo  
Título Profesional : Químico farmacéutico.  
Grado Académico : Magister  
Mención : Seguridad y Medio Ambiente

**Firma**

**Lugar y fecha:** Huancayo 28 de abril 2023

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE  
EXPERTO**

**FORMATO: B**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la Investigación : "Atención farmacéutica y satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo"
- 1.2. Nombre del instrumento motivo : Cuestionario de recolección de datos de evaluación

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X	
4. Organización	Existe una organización lógica																					X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																					X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

95

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

Nombres y Apellidos : MÓNICA ALEJANDRA CALLE VILCA

DNI N° : 21527949      Teléfono /Celular : 940924608

Dirección domiciliaria : Pje. Porras N° 121 El Tambo  
.....

Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO  
.....

Grado Académico : MAGISTER  
.....

Mención : ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
.....



Mg. Q.F. Mónica A. Calle Vilca  
C.O.F.P. 54718

*Lugar y fecha: Huancayo, 12 de julio de 2023*

## FORMATO: B

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación : “Atención farmacéutica y satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo”
- 1.2. Nombre del instrumento motivo : Cuestionario de recolección de datos de evaluación

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				✓
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				✓
4. Organización	Existe una organización lógica																				✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				✓
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				✓
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				✓



## Anexo 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario

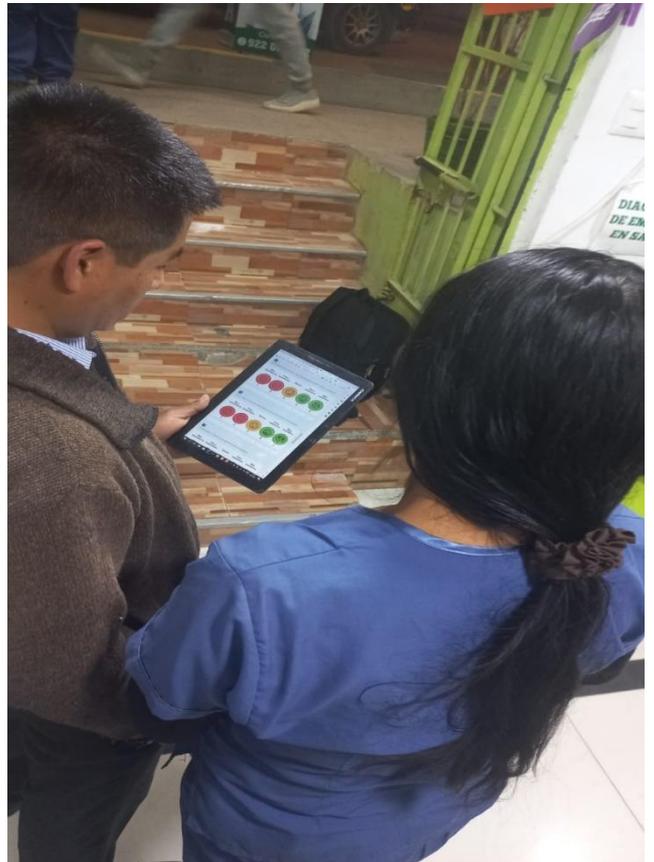
Lea detenidamente y califique según considere la Satisfacción con la atención farmacéutica recibida en la Botica 24 siete 30 farma.

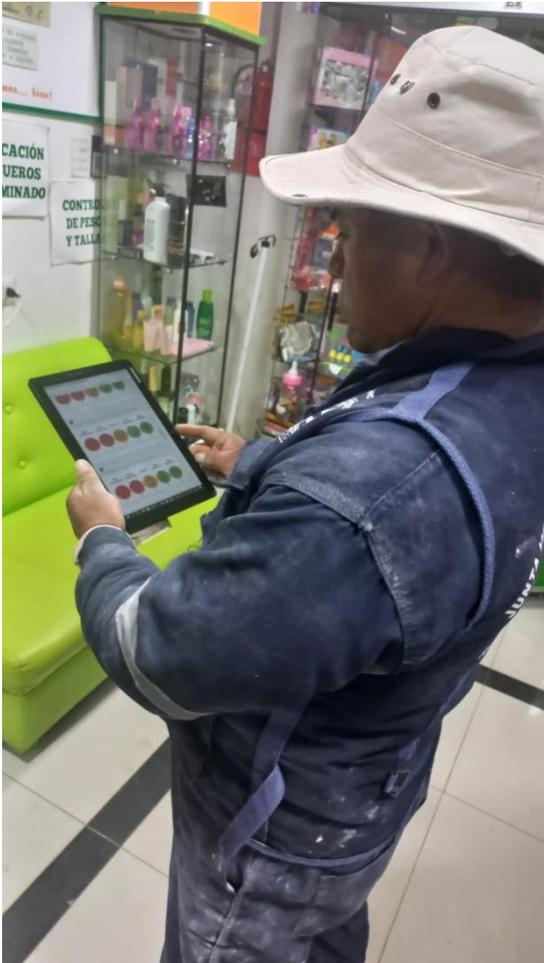
Por favor, responda todas las preguntas con sinceridad marcando con un aspa (X) solo una alternativa, de la siguiente escala.

Indicadores		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
1	¿La Botica cumple el horario establecido para la atención?					
2	Le atienden el medicamento solicitado					
3	Atienden la cantidad y presentación solicitada					
4	La atención es ordenada según la hora de llegada					
5	La atención que recibe, se realiza sin discriminación o diferenciación, con respecto a otros usuarios					
6	La atención es amable, rápida y correcta					
7	Recibe información de su enfermedad y sus medicamentos					
8	La información que recibe la comprende claramente					
9	El personal que la atiende respeta y acepta sus ideas acerca de su tratamiento					
10	El personal muestra disponibilidad para resolver alguna duda en la información recibida					
11	Recibe apoyo del personal para crear estrategias que le ayude a cumplir su tratamiento					
12	De no contar con stock del medicamento que Ud. solicita le ofrecen una alternativa					
13	El farmacéutico o el técnico se encuentran siempre para atenderlo					
14	El personal que lo atendió demuestra seguridad y dominio respecto a los medicamentos que le brindan					
15	La atención es confidencial y discreta					
16	Considera que le brindan tiempo suficiente en la orientación de sus medicamentos					
17	El personal y el entorno de la botica es agradable					
18	Considera que la botica es un lugar limpio y ordenado					
19	El establecimiento cuenta con un área señalizada para la atención farmacéutica					
20	¿El establecimiento cuenta con ventilación e iluminación adecuada?					
21	El establecimiento cuenta con señalización de las áreas de recepción de su receta, caja y entrega de sus medicamentos					
22	¿La botica se encuentra siempre limpia y los medicamentos ubicados correctamente?					
23	En la botica encuentra siempre disponibles sus medicamentos					
24	Le dispensan siempre el total de sus medicamentos solicitados					
25	¿Considera que en la botica le dispensan medicamentos de calidad?					
26	¿Le brindan información de la dosis y horario de administración de sus medicamentos?					
27	¿Le informan sobre la duración de su tratamiento?					
28	¿Le informan sobre las reacciones adversas de su medicamento?					

Muchas gracias por su colaboración

## Anexo 5. GALERIA FOTOGRAFICA





## ● 6% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	Internet	2%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b>	Internet	<1%
3	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b>	Internet	<1%
4	<b>repositorio.unid.edu.pe</b>	Internet	<1%
5	<b>renati.sunedu.gob.pe</b>	Internet	<1%
6	<b>repositorio.ug.edu.ec</b>	Internet	<1%
7	<b>repositorio.uma.edu.pe</b>	Internet	<1%
8	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b>	Internet	<1%
9	<b>repositorio.upci.edu.pe</b>	Internet	<1%

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

---

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**porque en sus aulas nos forjamos comoestudiantes, recibimos el conocimiento int...**

hdl.handle.net

---

**ÍNDICEPág.DEDICATORIA .....**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**OrdinalEscala de Likert1 Nunca2 Casi nunca3 A veces4 Casi siempre5 SiempreDef...**

repositorio.ucv.edu.pe