



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del  
usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Quinto Berrocal, Sharmely Jhomira ([orcid.org/0009-0002-8940-1021](https://orcid.org/0009-0002-8940-1021))

**ASESORES:**

Mg. Cabrera Santa Cruz, Maria Julia ([orcid.org/0000-0002-5361-6541](https://orcid.org/0000-0002-5361-6541))

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel ([orcid.org/0000-0002-7077-0911](https://orcid.org/0000-0002-7077-0911))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo  
en Salud**

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024", cuyo autor es QUINTO BERROCAL SHARMELY JHOMIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 25 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA <b>DNI:</b> 10435237 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5361-6541	Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 11-08-2024 14:31:39

Código documento Trilce: TRI - 0835181



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, QUINTO BERROCAL SHARMELY JHOMIRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
SHARMELY JHOMIRA QUINTO BERROCAL <b>DNI:</b> 71253529 <b>ORCID:</b> 0009-0002-8940-1021	Firmado electrónicamente por: SQUINTOBERRO el 25-07-2024 15:26:40

Código documento Trilce: TRI - 0835183

### **Dedicatoria**

A mis amados padres y a mi querida hermana, les agradezco profundamente por su amor, paciencia, esfuerzo y apoyo incondicional, que me han permitido llegar hasta aquí; por creer en mí, inculcarme el valor de la educación y ser mi mayor motivación, lo cual ha sido fundamental para cumplir con este logro; por su guía, consejos y por llenar mi vida de alegría, risas y determinación en los momentos más difíciles, convirtiéndome en la persona que soy hoy.

### **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a mis padres, quienes han sido un pilar fundamental en este arduo proceso, gracias a su amor incondicional, paciencia y apoyo inquebrantable, siendo mi mayor motivación para perseverar y alcanzar esta meta, pues sus consejos, guía y confianza han sido indispensables para culminar esta etapa con éxito. También quiero agradecer a mi familia, amigos cercanos y docentes por acompañarme en este viaje, por sus palabras de aliento, por celebrar conmigo cada logro y estar presentes en los momentos difíciles, pues su cariño, comprensión y apoyo incondicional han sido fundamentales para superar obstáculos y mantener la motivación a lo largo de este proceso, sin ustedes esta meta no hubiera sido posible. Finalmente, extendo mi gratitud a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de cursar esta maestría y contar con un cuerpo docente de excelencia que ha forjado mi desarrollo profesional.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS .....	23
IV. DISCUSIÓN .....	30
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS .....	43

## Índice de tablas

<i>Tabla 01. Tabla cruzada Atención Farmacéutica y Satisfacción del usuario .....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 02. Tabla cruzada Buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del usuario .....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 03. Tabla cruzada Buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico y Satisfacción del usuario .....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 04. Prueba de normalidad .....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 05. Ajuste de modelo de la hipótesis general .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 06. Pseudo R2 de la hipótesis general .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 07. Ajuste de modelo de la hipótesis específica 1 .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 08. Pseudo R2 de la hipótesis específica 1 .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 09. Ajuste de modelo de la hipótesis específica 2 .....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 10. Pseudo R2 de la hipótesis específica 2 .....</i>	<i>29</i>

## Índice de figuras

<i>Figura 1: Esquema de nivel de investigación .....</i>	<i>17</i>
--	-----------

## Resumen

La presente investigación se enmarca en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 de la ONU, específicamente en las metas 3.4 y 3.8, que buscan garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, así como lograr la cobertura sanitaria universal. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la atención farmacéutica sobre la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024. La investigación es de tipo aplicada y explicativa con un enfoque cuantitativo y no experimental, y se optó por el método hipotético deductivo. La población fueron 100 usuarios que reciben atención farmacéutica en el establecimiento farmacéutico y la muestra fue de 79 usuarios, la cual se empleó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta mediante instrumentos realizados a través de formularios de Google. Los instrumentos fueron debidamente validados y se halló el alfa de Cronbach para garantizar que son confiables para su aplicación. Se determinó que la atención farmacéutica influye significativamente en la satisfacción del usuario. Se concluye que las dimensiones para la variable de atención farmacéutica tienen influencia sobre la variable de satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Atención, satisfacción, farmacéutico, cobertura.

## **Abstract**

This research is framed in the UN Sustainable Development Goal 3, specifically in goals 3.4 and 3.8, which seek to guarantee a healthy life and promote well-being for all at all ages, as well as achieve universal health coverage. Its general objective was to determine the influence of pharmaceutical care on user satisfaction in a pharmaceutical establishment in Tarma, 2024. The research is applied and explanatory with a quantitative and non-experimental approach, and the hypothetical deductive method was chosen. The population was 100 users who receive pharmaceutical care at the pharmaceutical establishment and the sample was 79 users, which used simple random probabilistic sampling. To collect data, the survey technique was used through instruments carried out through Google forms. The instruments were duly validated and Cronbach's alpha was found to guarantee that they are reliable for their application. It was determined that pharmaceutical care significantly influences user satisfaction. It is concluded that the dimensions for the pharmaceutical care variable have influence on the user satisfaction variable.

**Keywords:** Attention, satisfaction, pharmaceutical, coverage

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la atención farmacéutica, se identifican diversos problemas y deficiencias que afectan directamente la calidad del servicio proporcionado a los pacientes. Uno de los desafíos principales reside en la falta de reporte sistemático y seguimiento de eventos adversos relacionados con medicamentos por parte de los pacientes. Esta situación no solo compromete la seguridad del paciente, sino que también limita la capacidad de los farmacéuticos para intervenir proactivamente y prevenir futuros incidentes similares. Kharaba et al. (2022) reporta los diferentes desafíos y barreras relacionadas a la atención farmacéutica, partiendo desde el informe de eventos adversos relacionados a medicamentos, dificultades para reducir los errores al momento de dispensar los medicamentos, problemas asociados a los productos farmacéuticos y las limitaciones políticas para la implementación de servicios de atención farmacéutica, en esta última, incluye la falta de tiempo debido a la carga laboral, personal insuficiente, carencia de tecnología y habilidades tecnológicas, conocimientos clínicos limitados, dificultades para acceder a historiales médicos y medicamentos de los pacientes, así como deficiencias en habilidades de comunicación y confianza profesional. Otros obstáculos son la comprensión inadecuada de los principios de la atención farmacéutica y la resistencia de pacientes y médicos hacia las intervenciones farmacéuticas, lo que limita su adopción generalizada.

A pesar de los conocimientos del profesional farmacéutico sobre esta actividad, que es de importancia para el correcto uso del medicamento, en algunos establecimientos farmacéuticos aún no se lleva una correcta atención farmacéutica y solo lo manejan como el acto de proporcionar un producto. Esto representa un problema importante, ya que la atención farmacéutica puede contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2022), en particular el ODS 3, orientado a asegurar una vida saludable y fomentar el cuidado y la atención integral a lo largo del ciclo vital, además esta investigación contribuye a la meta 3.8, que se centra en alcanzar la universalidad en la atención médica, facilitando el acceso a fármacos, tratamientos esenciales y seguros, de calidad y a precios asequibles. Además, el estudio también puede tener implicaciones para la meta

3.4, que busca reducir previniendo enfermedades crónicas mediante el fomento de la salud y la optimización de la atención médica.

A nivel mundial, el acceso a los servicios farmacéuticos es un problema importante, en naciones con ingresos económicos moderados y reducidos. La limitación de acceso a medicamentos asequibles y de calidad afecta a millones de personas y contribuye a la carga de morbilidad y mortalidad evitable (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019). La relevancia de este asunto reside en garantizar que los servicios farmacéuticos brinden más que solo medicamentos, sino que también brinden una atención integral que incluya la orientación y el seguimiento adecuado. La correcta atención farmacéutica no solo mejora la adherencia al tratamiento, sino que también minimiza los riesgos asociados a la medicación incorrecta o al mal uso de los fármacos.

Por otra parte, la realidad problemática también está asociada a la falta de asesoramiento adecuado al paciente, la cual constituye otro punto crítico en la atención farmacéutica. A menudo, los pacientes reciben medicamentos sin una comprensión completa de su uso, efectos secundarios potenciales o interacciones con otros medicamentos. Esta brecha en la comunicación puede resultar en una adherencia deficiente al tratamiento y en la aparición de problemas de salud evitables, exacerbando así la carga sobre el sistema de atención médica. Hasen & Negeso (2021) afirman la importancia del cumplimiento de esta función ya que está relacionada directamente a la satisfacción del usuario, debido a que la orientación sobre cómo almacenar adecuadamente los medicamentos y proporcionar instrucciones detalladas, así como el tiempo que los farmacéuticos dedican personalmente a cada paciente, son aspectos críticos de la atención farmacéutica. Estos servicios no solo garantizan la utilización apropiada y efectiva de los medicamentos, sino que también fortalecen el nexo entre el farmacéutico y el individuo a quien atiende, mejorando así la adherencia al tratamiento y la gestión de la salud a largo plazo.

Otro aspecto preocupante es la limitada participación en programas de concienciación sobre temas relacionados con la salud por parte de los farmacéuticos de servicios comunitarios. Estos programas son cruciales para educar a la población sobre el consumo adecuado y efectivo de los medicamentos, así como para fomentar prácticas de autocuidado. La falta de

involucramiento de los farmacéuticos en estas iniciativas podría estar relacionada con barreras como la falta de tiempo, recursos limitados o la falta de incentivos adecuados para participar activamente. Loh et al. (2021) en su estudio corrobora que los farmacéuticos comunitarios en Malasia carecen de adecuada atención farmacéutica al no colaborar con otros proveedores médicos para obtener historiales completos de pacientes, gestionar adecuadamente los regímenes de medicación, implementar mecanismos efectivos de seguimiento y mantener documentación precisa de los servicios prestados. Profesionales que pueden carecer de ética y compromiso a la sociedad, siendo poco participativos.

A nivel nacional, a pesar de que las políticas regulatorias detallan las funciones del químico farmacéutico respecto a la atención farmacéutica basadas en las buenas prácticas de dispensación y de seguimiento farmacoterapéutico, en muchas de estas prácticas no se cumple con los requisitos mínimos de calidad, partiendo desde la infraestructura hasta la calidad profesional capacitado para el cumplimiento de este rol. Caruajulca & Vargas (2020) enfatizan la necesidad de un programa de capacitación en atención farmacéutica para los colaboradores del establecimiento; por otra parte, detalla la importancia de tener un filtro profesional donde pueda corroborarse la capacidad y formación universitaria de los colaboradores y brindar la atención farmacéutica esperada, y por defecto, añade la necesidad de incorporar un control laboral donde se registre la carga horaria y la satisfacción de sus colaboradores. En mucho de los establecimientos ubicados en zonas lejanas o provincias, la falta de personal capacitado fuerza a los dueños a colocar un personal no calificado, e incluso en dar atención farmacéutica en ausencia del profesional químico farmacéutico. Factores que no están muy alejados de la realidad que se vive día a día en las boticas y farmacias del Perú.

En el Perú, la disparidad en el acceso a los medicamentos, agravada por la pobreza, representa una problemática generalizada que repercute tanto en la eficacia de la labor farmacéutica como en el estado de bienestar de la población; a pesar de la disponibilidad de fármacos, se ha evidenciado un uso inapropiado de los mismos, lo que acarrea consecuencias significativas en términos médicos, sociales y económicos. La promoción del Uso Racional de Medicamentos (URM) por parte de la OMS y los Ministerios de Salud a nivel mundial representa una

respuesta a este desafío. Con el afán de mejorar el nivel de los servicios farmacéuticos y garantizar la utilización correcta de los medicamentos; en el contexto peruano, la Política Nacional de Medicamentos, establecida mediante la Resolución Ministerial N° 1240-2004/MINSA, subraya la relevancia de garantizar un acceso justo a los medicamentos esenciales, así como regular su calidad y promover su uso adecuado, con la meta de cultivar una cultura de empleo adecuado de medicamentos en todo el país, iniciativas que buscan hacer frente a los retos en la atención farmacéutica e impulsar la elevación del estado de salud y el bienestar de las personas. (Ministerio de Salud [MINSA], 2009)

El estudio busca abordar el problema general de determinar ¿de qué manera la atención farmacéutica influye en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024? Además, se plantean problemas específicos que profundizan en diversas facetas de esta cuestión principal. El primero de ellos es ¿en qué medida las buenas prácticas de dispensación influyen en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024? Otro aspecto crucial es ¿en qué medida las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico influyen en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024? Estos interrogantes guiarán la investigación para comprender de manera integral sobre atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción de usuarios de la localidad de Tarma.

En lo que respecta a la fundamentación de la investigación desde una perspectiva teórica, la influencia de la atención farmacéutica sobre la satisfacción del usuario se basa en el creciente reconocimiento de la importancia de la atención farmacéutica en el ámbito de la salud pública. La teoría sostiene la concepción de que una atención farmacéutica adecuada puede tener influencia en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico, ya que se espera que una atención personalizada y efectiva mejore la experiencia del usuario y su percepción de la atención. Este enfoque teórico proporcionará el fundamento para investigar cómo la atención farmacéutica puede influir en la satisfacción del usuario, lo que es crucial para comprender y mejorar la calidad de atención de los servicios farmacéuticos.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación debe basarse en un enfoque riguroso y bien fundamentado para asegurar la autenticidad y

confiabilidad de los datos. Esto implica la selección cuidadosa de métodos de investigación que sean apropiados para abordar las preguntas de investigación planteadas, así como el diseño de herramientas para recopilar información de datos que sean sensibles al contexto cultural y social de Tarma. Se requirió del uso de encuestas para indagar en las opiniones y vivencias de los usuarios para luego realizar el análisis de datos para lograr un entendimiento completo de la influencia de la atención farmacéutica en la satisfacción del usuario. Este enfoque metodológico integral permitió obtener una visión detallada y completa del vínculo entre la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario en establecimientos farmacéuticos.

En términos prácticos, la investigación tiene el potencial de generar conocimientos y evidencia que sean directamente aplicables a la mejora de la atención médica en Tarma y otras áreas rurales del Perú, esto debido a que se busca colaborar en la mejora de la atención en establecimientos farmacéuticos al proporcionar evidencia empírica sobre la influencia de la atención farmacéutica en la satisfacción de usuarios. Los resultados obtenidos pueden ser utilizados para implementar cambios que mejoren la atención farmacéutica y abordar las necesidades de la población local de manera más efectiva.

En este sentido, la investigación sobre la influencia de la atención farmacéutica en la satisfacción del usuario está justificada desde múltiples perspectivas, incluyendo el trasfondo teórico, metodológico y práctico. Al avanzar en el conocimiento científico sobre este tema y generar evidencia sólida, se puede aportar de forma relevante al mejoramiento de la atención y el bienestar de la población en Tarma y otras comunidades rurales del Perú.

El estudio tiene como objetivo general determinar la influencia de la atención farmacéutica sobre la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024. Complementando este enfoque, los objetivos específicos incluyen determinar la influencia de las buenas prácticas de dispensación en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024 y determinar la influencia de las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024. Estos objetivos permitirán

abordar integralmente las dimensiones de la repercusión de la labor farmacéutica en la localidad.

Tomando en cuenta los antecedentes internacionales tenemos a lo investigado por Altarifi, et al. (2024) donde se realizó una evaluación de la percepción de los usuarios sobre los servicios farmacéuticos en centros de atención primaria del Ministerio de Salud palestino (PMoH) en Cisjordania. Participaron 938 pacientes mayores de 18 años, quienes completaron un cuestionario autoadministrado. Analizaron características demográficas y se empleó la escala Likert para evaluar la satisfacción. El 56,8% de los encuestados eran mujeres, el 57,2% tenía 40 años o más, y el 63,2% había terminado la escuela secundaria. La satisfacción general promedio fue de  $4,10 \pm 0,77$ , con alta satisfacción en relaciones interpersonales ( $4,19 \pm 0,70$ ), pero menor en el manejo de la terapia ( $3,99 \pm 0,77$ ). Factores como la ubicación de la farmacia, la zona de espera y la limpieza influyeron significativamente en la satisfacción.

Lima et al. (2024) llevó a cabo un estudio en Brasil con 101 individuos transgénero, con una edad en torno a los 25 años y la mayoría solteros. Más del 47% tenía más de 11 años de educación. Casi la mitad eran mujeres transgénero. La mayoría de los participantes usaban hormonas, principalmente ciproterona entre hombres transgénero y acetato de ciproterona y estradiol entre mujeres transgénero. Un tercio tomaba otros medicamentos, principalmente antidepresivos. Los resultados de calidad de vida autoevaluada fueron más altos en mujeres transgénero, aunque no hubo diferencias estadísticas significativas con hombres transgénero. Los ingresos estaban asociados con el bienestar psicológico y la calidad de vida global. Todos los participantes reportaron alta satisfacción con el servicio de Monitoreo Farmacoterapéutico, destacando la necesidad de ampliar servicios como la dispensación de medicamentos.

Gao et al. (2023) realizó un análisis de cohorte prospectivo durante un período específico de tiempo investigó la repercusión de un esquema de atención farmacéutica continua en usuarios diagnosticados con una condición médica particular durante los cambios en su atención. Los participantes fueron asignados a dos grupos diferentes: uno que recibió el programa de atención farmacéutica junto con el cuidado habitual, y otro que solo recibió la atención

médica de rutina. Se evaluaron varios aspectos, como el cumplimiento del tratamiento farmacológico, indicadores clínicos relevantes, la frecuencia de efectos secundarios causados por medicamentos, las tasas de reingresos y la ocurrencia de eventos adversos mayores. De acuerdo con los resultados sugieren que el programa de atención farmacéutica sea implementado por farmacéuticos clínicos, debido a que mejora el cumplimiento del tratamiento, la seguridad y la gestión de los elementos de riesgo en los pacientes durante los cambios en su atención médica.

En Qatar, Al Zaidan et al. (2022) propusieron llevar a cabo un análisis de la percepción de los usuarios sobre los servicios farmacéuticos de la Corporación de Atención Primaria de Salud (PHCC). Realizaron una encuesta transversal en diciembre de 2019, involucrando a pacientes adultos que obtuvieron sus recetas en las unidades de farmacia del PHCC durante ese año. Obtuvieron 9,564 respuestas utilizables, mostrando una satisfacción media general de 3,24. Los pacientes expresaron menos satisfacción con la comunicación del farmacéutico, especialmente en el suministro de información sobre efectos secundarios y asesoramiento de salud general, así como con el tiempo de espera. Además, percibieron variaciones en el nivel de satisfacción según el tiempo de espera, sexo, edad, nacionalidad, región geográfica de la farmacia, nivel educativo y familiaridad con la Atención Primaria de Salud. A pesar de una satisfacción razonable, ellos sugieren que los farmacéuticos deben continuar mejorando su dedicación con el fin de atender a las demandas y anticiparse a los requerimientos del público objetivo con la intención de optimizar la calidad de los servicios de salud ofrecidos a los usuarios dentro de la entidad de salud.

Molla et al. (2022) en su estudio evaluaron la satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos en hospitales públicos del noroeste de Etiopía. Realizado entre enero y junio de 2021, usaron un estudio transversal cuantitativo cuya muestra fue de 401 pacientes seleccionados sistemáticamente. Los datos lo analizaron con IBM SPSS y emplearon métodos estadísticos descriptivos y regresión logística binaria. La puntuación media de satisfacción fue de 30,6 sobre 100, con un 50,9% de pacientes satisfechos. Factores como áreas de espera incómodas y la falta de disponibilidad de medicamentos se asociaron negativamente con la satisfacción. La percepción de áreas privadas

de asesoramiento también mostró una asociación negativa. Aunque la mayor parte de los pacientes resultaron satisfechos, las condiciones de espera y la disponibilidad de medicamentos son áreas críticas por mejorar.

Osman et al. (2022) en su estudio realizado en Jartum, Sudán, evaluó la satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos de la Corporación de Seguros de Salud. La compilación de información se realizó a través de la aplicación de un cuestionario y se estimó la satisfacción usando la escala Likert. La asociación entre indicadores de satisfacción y atención farmacéutica se escrutó mediante la prueba de Chi-cuadrado. De 378 participantes, la satisfacción media fue del 62,2%. Si bien la mayoría estaba satisfecha con el trato del farmacéutico, se reportó baja satisfacción con la disponibilidad de medicamentos. Se observaron tiempos de dispensación prolongados, bajo porcentaje de medicamentos dispensados y etiquetados, y alto conocimiento de los pacientes sobre la dosis correcta. En conclusión, este estudio evidencia una puntuación de satisfacción comparable, siendo la falta de disponibilidad de medicamentos el principal factor que afecta la satisfacción de los pacientes

Hasen & Negeso (2021) en Etiopía afirma que hay una falta de investigación sobre la satisfacción del paciente con el servicio de atención farmacéutica (AF) dirigido por farmacéuticos clínicos. Dicho estudio buscó hallar el nivel de satisfacción del paciente y los factores asociados con el servicio brindado por farmacéuticos clínicos en el suroeste de Etiopía. Utilizaron un diseño de estudio transversal, siendo la muestra los pacientes del Centro Médico de la Universidad de Jimma (JUMC). Más del 50% de los encuestados resultaron satisfechos con el servicio de farmacia clínica, aunque se identificaron problemas relacionados con el seguimiento del tratamiento y la falta de asignación específica de farmacéutico clínico. Ellos consideran que la colaboración interdisciplinaria es vital para mejorar la satisfacción del paciente en este contexto.

Por otra parte, en todo el país se han llevado a cabo investigaciones, como la de Larrea & Arias (2023), que tuvo como finalidad examinar la relación identificada entre la atención farmacéutica y satisfacción de las mujeres embarazadas que recibieron atención en la farmacia de la Clínica María del Socorro entre abril y junio de 2022. Para ello usaron un enfoque cualitativo y

sumado a un planteamiento no experimental, con una muestra de 214 gestantes de una población total de 480. La mayoría de las participantes tenían entre 27 y 36 años (51.87%), eran convivientes (59.81%) y estaban en el segundo trimestre de embarazo (47.66%). Además, el 94.86% residía en distritos cercanos a Lima Este. Los resultados mostraron que el 69.2% de las gestantes recibieron una atención adecuada por parte del personal farmacéutico, y el nivel de satisfacción fue del 87.9%. Ellos concluyeron en que la satisfacción estaba fuertemente influenciada por la calidad del cuidado brindado por el personal farmacéutico, destacando la aptitud, actitud, cortesía, empatía e interés demostrados.

Aliaga (2023) evaluó la calidad y satisfacción en boticas INKAFARMA de la ciudad de Huancayo en 2022. Su investigación empleó un enfoque básico, transversal y descriptivo, con 100 clientes. La calidad de atención incide en la seguridad y el bienestar del paciente. Los resultados revelan que el 47% considera buena la calidad de atención, mientras que el 53% está satisfecho. El autor señala que se observa una evaluación favorable de la calidad y satisfacción en la atención farmacéutica.

En un estudio adicional, Chacón (2022) determinó la conexión entre la satisfacción del cliente y la calidad del cuidado enfermero en hospitales de categoría II-2 en la Región Lima. Aplicó un enfoque cualitativo no experimental, con una muestra de 384 personas. Aplicó los cuestionarios SERVQUAL y CARE Q para evaluar la calidad de la atención y el cuidado respectivamente. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas. El análisis lo realizó con estadísticas descriptivas e inferenciales. El investigador concluye en que éste estudio busca comprender cómo la calidad del cuidado influye en la satisfacción del usuario en hospitales de emergencia.

Condori & Iquiapaza (2022) en la investigación examinaron la vinculación entre el seguimiento farmacoterapéutico y la complacencia de individuos diagnosticados con hipertensión arterial que asistieron a un establecimiento de salud ubicado en la ciudad de Arequipa durante el intervalo que abarca desde el comienzo del noveno mes y fines del undécimo mes del año 2021. Se analizaron las variables de seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción de pacientes hipertensos en una muestra de 200 usuarios, se aplicó formularios con escala tipo Likert y haciendo uso del programa SPSS para el

análisis estadístico por medio de la prueba de Chi cuadrado de Pearson. Los hallazgos revelan que el 62% de los pacientes casi siempre recibió seguimiento farmacoterapéutico y el 68,5% se encontraba complacido. En cuanto a las dimensiones, el 59% indicó recibir casi siempre atención farmacéutica, el 48,5% casi siempre recibió dispensación correcta de medicamentos y el 63,5% casi siempre recibió visita domiciliaria. Ellos concluyeron que se manifiesta una asociación moderadamente positiva entre el seguimiento farmacoterapéutico y la satisfacción de los pacientes con hipertensión. La atención farmacéutica, la dispensación de medicamentos y las visitas domiciliarias están directamente relacionadas con la conformidad de los usuarios y su satisfacción.

En otro estudio, Alamo (2021) examinó las reclamaciones y el grado de satisfacción de los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2019. Se empleó un método descriptivo, transversal y prospectivo, se utilizó un método de muestreo mixto, con un muestreo no probabilístico por conveniencia para recoger quejas, y empleó un método de muestreo aleatorio para medir la satisfacción de los usuarios externos. Los datos recopilados revelaron que aproximadamente el 48% de las reclamaciones fueron presentadas por parientes de los pacientes, mientras que el 43% de las quejas se relacionaban con el área de medicina interna. La asistencia tardía por el personal de salud y la demora en la atención fueron las principales quejas. Además, el 60,6% de las quejas se resolvieron satisfactoriamente dentro de los plazos establecidos. En cuanto a la satisfacción de los usuarios externos, el 54,6% manifestó sentirse insatisfecho, destacando la falta de fiabilidad, seguridad y empatía. En resumen, el estudio concluyó que las quejas e insatisfacción de los usuarios externos se debieron principalmente a la falta de trato apropiado o amable por parte del personal de salud, evidenciando una carencia de comprensión emocional.

Ayala (2021) investigó si existe un vínculo entre la calidad de la atención brindada y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital de Huaycán en el 2020. Este trabajo se enmarca dentro de una investigación de carácter no experimental, con un enfoque hipotético-deductivo y de naturaleza correlacional. La población estudiada fueron los usuarios de dicha farmacia, con una muestra de 40 individuos seleccionados mediante muestreo no

probabilístico de conveniencia a consecuencia de la crisis sanitaria generada y motivada por el escenario inusual provocado por la emergencia del virus COVID-19. La adquisición de datos se efectuó mediante sondeos que emplearon un cuestionario compuesto por 38 preguntas. Ayala determinó que hay una correlación directa entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios.

La hipótesis general propone que la atención farmacéutica ejerce una influencia significativa en la satisfacción del usuario de un establecimiento de Tarma, 2024. Complementariamente, las hipótesis específicas sugieren que las buenas prácticas de dispensación tienen un efecto significativo en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024, como segunda hipótesis se plantea que las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico aportan significativamente en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024. Estas hipótesis específicas, por tanto, están interrelacionadas y colectivamente refuerzan la concepción general de que la atención farmacéutica puede influir y acrecentar la apreciación de satisfacción del usuario.

Las variables y su fundamento teórico que conforman el núcleo de esta investigación son esenciales para desentrañar la complejidad inherente al fenómeno de la atención farmacéutica y su impacto en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico.

La atención farmacéutica (AF) se entiende fundamentalmente como la prestación responsable de servicios relacionados con los medicamentos con el fin de alcanzar mejoras sostenibles en la calidad de vida. Este enfoque implica la colaboración del farmacéutico con el paciente y otros profesionales en la planificación, implementación y monitoreo de un plan terapéutico integral y centrado en el paciente. Este proceso busca garantizar que el tratamiento farmacológico produzca resultados óptimos y beneficiosos para el paciente a lo largo del tiempo. Además, implica la intervención activa del farmacéutico en la dispensación y seguimiento terapéutico para el paciente. Además, incluye la participación del farmacéutico en iniciativas destinadas a promover la salud y prevenir enfermedades. Hepler & Strand (1990)

La dispensación de medicamentos es la acción profesional de un farmacéutico que suministra uno o varios fármacos a un paciente, típicamente siguiendo una prescripción emitida por un profesional habilitado. Durante este proceso, los farmacéuticos instruyen e informan a los pacientes sobre el uso correcto del medicamento, posibles efectos secundarios, interacciones con otros medicamentos y condiciones de almacenamiento del producto. Una buena práctica de dispensación es siempre fomentar el uso apropiado y seguro de los fármacos. (MINSAs, 2017)

El seguimiento farmacoterapéutico, según el Consenso sobre Atención Farmacéutica español en 2001, implica que el regente de farmacia tiene la tarea de satisfacer las demandas del enfermo o paciente vinculadas a los fármacos. Esta práctica personalizada se centra en la identificación, prevención y resolución continua y documentada de PRM. Se desarrolló en un entorno de colaboración interdisciplinaria, que incluyó a los pacientes y a otros profesionales de la salud, con el objetivo de lograr mejoras concretas que repercutan positivamente en la calidad de vida del paciente. Grupo de expertos (2001).

Mira et al (1992) nos dice que, a mediados de los años 60, surge un interés generalizado por comprender los factores relacionados con la satisfacción en un sentido amplio, posiblemente debido al creciente enfoque en lo que se conoce como calidad de vida. En los años 70, en Estados Unidos, se intensifica la atención sobre la satisfacción de los pacientes que utilizan los servicios de salud, un tema vinculado con el surgimiento de movimientos de consumidores. Esto lleva a considerar la satisfacción del paciente como un indicador final de la calidad que proporciona una entidad del sistema de salud. Durante esta década, la conceptualización predominante, formulada por Koos (1954) y Donabedian (1966), postula que la complacencia del paciente o su satisfacción es, fundamentalmente, una forma de valorar el fruto de la interacción entre el proveedor sanitario y el enfermo o paciente.

La satisfacción de los usuarios tiene el potencial de impactar en la evaluación de la calidad, tanto en las interacciones personales (cuidado y diálogo con los trabajadores de la salud) como en las condiciones físicas que ofrecen comodidad, privacidad, limpieza y alimentación, de acuerdo con Donabedian (1980). La satisfacción del paciente es un factor fundamental a tener en cuenta

al momento de evaluar integralmente la calidad de los servicios sanitarios en su conjunto. Esto resalta la relevancia de considerar la complacencia del usuario como un componente primordial en la valoración general de la excelencia en la entrega de asistencia médica en su totalidad. Donabedian (1990) indica que la satisfacción representa la reacción emocional de los usuarios externos ante los elementos relacionados con la atención médica recibida. Además, sostiene que esta dimensión facilita la apreciación de la calidad de asistencia otorgada, pudiendo ser utilizada como un indicador fiable o una herramienta de medición.

La satisfacción con los servicios de salud se emplea como un criterio con el ánimo de analizar la calidad de la prestación y también como una medida del funcionamiento de los sistemas de salud. Febres & Mercado (2020). Con esta finalidad, Parasuraman y sus colegas desarrollaron en 1988 una escala multidimensional llamada SERVQUAL, esta herramienta fue validada para evaluar la satisfacción de los usuarios externos con los servicios prestados, describiéndola como la disparidad entre las expectativas y la percepción.

Por otro lado, la satisfacción del usuario según Pascoe (1983), se describe como la "evaluación que realiza el paciente al comparar su vivencia en la atención sanitaria con sus propias expectativas al finalizar el tratamiento médico". Este aspecto es crucial para la entrega de los servicios de salud, ya que se relaciona con las expectativas del paciente respecto a la calidad de atención de recibida, lo que a su vez impulsa el proceso constante de mejora en la administración de la atención médica. Según lo expresado por Clearly y McNeil (1992), la satisfacción se describe como la respuesta que el paciente tiene ante las cualidades de la atención médica recibida y destaca que hay aspectos subjetivos relacionados con la experiencia previa del individuo y el estado emocional del usuario.

El MINSA es el organismo responsable de supervisar y garantizar la salud de los ciudadanos peruanos. Este ministerio ha desarrollado un escrito técnico conocido como "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", cuyo objetivo es establecer criterios para la constante evaluación de los procedimientos y contribuir a la investigación en este campo. La guía técnica utiliza como herramienta para medir la satisfacción el modelo SERVQUAL,

publicado en 1988, que ha sido sometido a constantes modificaciones y actualizaciones desde su creación. En la cual se encuentran 5 aspectos evaluados “Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”. (MINSA, 2012)

La Satisfacción se desglosa en cinco dimensiones: La satisfacción se descompone en cinco dimensiones: Fiabilidad (F), que es habilidad para lograr con éxito lo prometido; Capacidad de respuesta (CR), que se refiere a ofrecer un servicio ágil y puntual que dé respuesta a las demandas del usuario en un tiempo óptimo; Seguridad (S), que proviene del trato y la actitud del personal al brindar el servicio, demostrando competencia en la comunicación y generación de confianza; Empatía (E), que implica la habilidad para comprender las necesidades de los demás al empatizar con ellos; y Aspectos tangibles (T), que son los elementos visibles de la institución, como la limpieza, los equipos, los materiales informativos y el personal. (Marrufo, 2016).

Desde una perspectiva teórica, existen teorías que proporcionan un marco conceptual para entender el fenómeno de la atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario. Por su parte, la teoría de la atención enfocada en el paciente, según Berwick et al. (2002), subraya la importancia de situar a los pacientes en el centro del proceso de atención médica. La atención farmacéutica, al permitir la relación entre pacientes y personal sanitario, puede ser un factor decisivo para empoderar a los pacientes y fomentar su involucramiento participativo en la fase de la elección de la opción más conveniente, concernientes a su bienestar de salud. Esto tiene implicaciones importantes para el fomento de la adherencia a tratamientos, culminación de tratamiento y la provisión de servicios farmacéuticos personalizados, elementos fundamentales para la atención focalizada en el usuario como elemento primordial.

La medicina basada en la evidencia, como describieron Sackett et al. (2000), es un enfoque que subraya la importancia de basar las decisiones médicas y clínicas en la evidencia científica disponible. Este enfoque se centra en el uso sistemático basándose en la evidencia más sólida para tomar decisiones acerca del tratamiento del paciente optimizando la eficacia de la atención médica.

Churchill y Surprenant (1982) proponen en su teoría del paradigma de la desconfirmación que la conformidad y la satisfacción del usuario están intrínsecamente ligadas a la experiencia de desconfirmación, la cual está directamente relacionada con las expectativas del usuario respecto al servicio recibido. Según estos autores, la satisfacción del usuario se ve afectada por experiencias pasadas, lo que lleva al usuario a comparar su experiencia actual con sus vivencias previas. Bajo la perspectiva de la investigación sugieren la relevancia de entender en profundidad las expectativas y percepciones de los individuos que reciben los servicios. Al adoptar esta orientación, los proveedores de atención médica pueden diseñar y ofrecer servicios que superen las anticipaciones de los usuarios, generando así una mayor satisfacción. Al tomar en cuenta esta perspectiva centrada en el cliente, los profesionales de la salud pueden trabajar de manera proactiva para mejorar de forma continua la calidad de la atención y la experiencia general de los pacientes. De esta manera, se logra fomentar una mayor lealtad y confianza por parte de los usuarios hacia los servicios ofrecidos.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

El trabajo de investigación que se expone se clasificó de tipo aplicada, ya que se concentra en utilizar el conocimiento científico para descubrir cómo se puede mejorar o resolver una necesidad identificada. (Arispe et al., 2020)

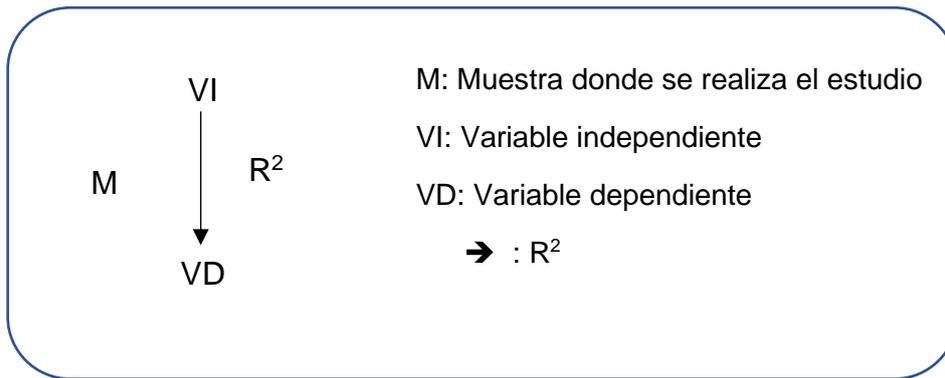
El enfoque cuantitativo seleccionado para esta investigación permitió la recolección y tratamiento de datos expresados en forma numérica que facilitan la expresión cuantitativa de las variables y hallazgo de asociaciones entre ellas. Bryman (2016) sostiene que el enfoque cuantitativo es imprescindible cuando se requiere medir variables de manera objetiva. Esto es crucial en el contexto del estudio, donde se evaluaron aspectos específicos como la atención farmacéutica y satisfacción del usuario, y se buscó establecer evaluaciones objetivas que puedan servir como referencia para futuras intervenciones.

Se adoptó un diseño no experimental y de corte transversal especialmente seleccionado por su capacidad para analizar las variables y sus relaciones en un momento específico sin manipular el entorno del estudio. Creswell (2014) y Hernández et al. (2014) subrayan la gran utilidad de este diseño en el ámbito de las ciencias sociales y sanitarias. porque permite una observación directa de las condiciones naturales bajo las cuales ocurren los fenómenos de interés. Para el caso de esta investigación, fue esencial tomar en cuenta la situación actual de cómo la atención farmacéutica está influyendo en la satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de Tarma, sin alterar ninguna variable involucrada.

Además, es de nivel explicativa ya que tiene como objetivo determinar los factores o causas que originan los fenómenos analizados. Este tipo de investigación trasciende la mera descripción de las características o relaciones entre variables, buscando comprender por qué ocurren ciertos eventos o situaciones. (Hernández et al., 2014).

### **Figura 1**

Esquema de nivel de investigación



## 2.2 Variables y operacionalización

Tomando en cuenta los propósitos de este trabajo, se abordó el análisis de dos dimensiones clave para evaluar la influencia de la atención farmacéutica en la satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de Tarma. Las dimensiones principales incluyeron la dispensación y el seguimiento farmacoterapéutico.

La atención farmacéutica: se entiende fundamentalmente como la prestación responsable de servicios relacionados con los medicamentos con la intención de alcanzar mejoras sostenibles en la calidad de vida. Este enfoque implica la colaboración del farmacéutico con el paciente y otros profesionales en la planificación, implementación y monitoreo de un plan terapéutico integral y centrado en el paciente. Este proceso busca garantizar que el tratamiento farmacológico produzca resultados óptimos y beneficiosos para el paciente a lo largo del tiempo. Además, implica la intervención activa del farmacéutico en la dispensación y seguimiento terapéutico para el paciente. Además, incluye la participación del farmacéutico en iniciativas destinadas a promover la salud y prevenir enfermedades. (Hepler & Strand, 1990)

La satisfacción del usuario: Donabedian (1966), sostiene que la satisfacción del paciente es, principalmente, una manera de calcular la repercusión de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente, indica que la satisfacción representa la reacción emocional de los usuarios externos ante los elementos relacionados con la atención médica recibida. Además,

sostiene que esta dimensión facilita la evaluación de la calidad de la atención, pudiendo ser utilizada como un indicador fiable o una herramienta de medición.

### 2.3 Población, muestra, muestreo

En esta investigación, que tuvo como escenario un establecimiento farmacéutico de Tarma durante el año 2024, se prestó especial atención a la composición y atributos de la población que fue objeto de estudio y la metodología de muestreo utilizado. Se estimó que la población objetivo estuvo compuesta por los usuarios (100) que acudieron al establecimiento farmacéutico durante el mes de junio 2024.

Según Salazar (2018), la muestra es un grupo de elementos escogidos de una población siguiendo un plan de acción predefinido. Por lo tanto, con la finalidad de elegir a los colaboradores, se optó por un enfoque de muestreo probabilístico aleatorio simple y se halló mediante una fórmula de población finita (79). Para Webster (1998) este tipo de muestreo permite que el estudio tenga una muestra representativa. Este enfoque estratégico para seleccionar una muestra y definir la población de estudio aseguró que la investigación pueda manejarse de manera efectiva con las variables y las interrogantes de investigación propuestas, proporcionando insights valiosos sobre la dinámica de la atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en establecimientos farmacéuticos de la región.

### 2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Procurando la obtención de datos en el curso de esta investigación sobre la influencia de la atención farmacéutica en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Tarma, se consideró que la encuesta era el medio más adecuado para recabar datos. Para tal fin, se elaboró un cuestionario específicamente orientado a evaluar las percepciones de los participantes. Este método fue particularmente efectivo para obtener información directa y cuantificable de los encuestados, lo cual fue crucial para evaluar las perspectivas y experiencias de los usuarios que reciben una atención farmacéutica.

El cuestionario fue minuciosamente desarrollado y validado para asegurar que los ítems reflejen adecuadamente los constructos que se pretenden medir. Inicialmente, el cuestionario fue evaluado por tres expertos que poseen una maestría relacionada al área de la salud, un metodólogo o un estadístico. Estos expertos analizaron cada ítem para verificar que los términos y conceptos usados son pertinentes y comprensibles, y que cada pregunta estuviera alineada con los objetivos específicos del estudio. Esta etapa de validación fue fundamental para garantizar que el instrumento sea relevante y efectivo en el contexto específico de la investigación.

## 2.5 Procedimientos

El procedimiento para la obtención de datos en el curso de esta investigación sobre atención farmacéutica en Tarma es un componente crítico para avalar la validez y confiabilidad de los hallazgos. La distribución de los cuestionarios se llevó a cabo directamente en un establecimiento farmacéutico. La responsable de la recolección de datos será instruida sobre cómo explicar los objetivos y la importancia del estudio a los participantes, asegurando así una comprensión completa de la investigación y fomentando una mayor tasa de respuesta.

Una vez recogidos, los cuestionarios fueron sistematizados digitalmente. Este proceso implicó la entrada de datos en Microsoft Excel, un paso esencial para una organización preliminar de la información. Utilizar Excel permitió una revisión inicial de los datos para detectar y corregir posibles errores de entrada, como inconsistencias o valores faltantes, lo que ayudó a mantener la integridad de los datos.

## 2.6 Método de análisis de datos

Posteriormente, para un análisis más detallado y sofisticado, los datos serán transferidos desde Excel al software estadístico SPSS. Esta herramienta es ampliamente reconocida por su capacidad para realizar estadísticos complejos y es especialmente valioso en la investigación social por su eficacia al responsabilizarse del procesamiento de cuantiosos conjuntos de datos. En SPSS, se aplicaron técnicas estadísticas que incluyen el análisis descriptivo para

resumir los datos, y análisis inferenciales que podrían incluir pruebas de evaluación, dependiendo de los requisitos peculiares de la investigación y la índole de los datos recogidos.

La presentación de los resultados se diseñó para promover la eficiencia en la codificación y agilizar las tareas estudio de la información compilada. Se hizo uso de tablas de distribución de frecuencia para resumir los datos y mostrar cómo se distribuyen las respuestas a lo largo de diferentes categorías.

Este enfoque metódico para la recopilación, análisis y exposición de datos aseguró que la investigación sea rigurosa y que los resultados sean confiables y fáciles de interpretar, lo cual es fundamental para influir en las decisiones prácticas en el sector farmacéutico de Tarma.

El análisis estadístico en esta investigación comenzó con la aplicación de estadística descriptiva, que constituye el primer paso esencial en el procesamiento de los datos recolectados. Estas métricas proporcionaron una visión general de los datos, ofreciendo una comprensión inicial de las características centrales de la distribución de respuestas y ayudando a identificar patrones o anomalías que podrían requerir atención más detallada.

Tras la descripción inicial de los datos, se procedió con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, como sugiere Field (2013). Esta prueba estadística desempeña un papel fundamental, ya que permite determinar si los datos siguen una distribución normal o si presentan un patrón diferente. Este enfoque analítico es crucial para validar o refutar la hipótesis planteada sobre la naturaleza de la distribución de los datos recopilados, lo cual es un supuesto subyacente en muchas técnicas estadísticas paramétricas. Este paso fue fundamental para decidir las técnicas apropiadas para análisis posteriores, especialmente para la evaluación y la inferencia.

Lo cuidadoso de estos métodos estadísticos aseguró que el escrutinio de los números sea verídico y que las conclusiones derivadas del estudio sean robustas y confiables. Utilizar el procedimiento adecuado basado en las propiedades de los datos no solo aumentó la precisión del análisis, sino que también fortaleció la valoración de los nexos entre las variables estudiadas,

facilitando así una comprensión más profunda y científicamente fundamentada de la influencia de la atención farmacéutica en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Tarma.

## 2.7 Aspectos éticos

En el diseño de cualquier estudio de investigación, especialmente aquellos que implican la recopilación de datos personales, es fundamental adherirse a principios éticos rigurosos para preservar el anonimato, derechos y la protección de los individuos que están incluidos en el estudio porque son aspectos fundamentales que deben ser considerados y respetados. En esta investigación sobre atención farmacéutica, se tomaron varias medidas críticas para asegurar el anonimato y la privacidad de los participantes, así como para garantizar que estén completamente informados sobre los propósitos y procesos del estudio antes de dar su consentimiento. (Ñaupas et al., 2018)

Primero, el anonimato de los participantes se garantizó al no recordar nombres u otra información identificable en los cuestionarios o en cualquier forma de datos recogidos. Además, los datos fueron codificados de manera que solo el equipo de investigación tenga acceso a ellos, y serán almacenados en sistemas seguros con acceso restringido, estas prácticas fueron esenciales con el fin de preservar la confidencialidad y resguardar los datos personales. (Ñaupas et al., 2018)

Además, antes de la recolección de datos, se proporcionó a todos los involucrados información exhaustiva acerca del estudio, abarcando su objetivo, la naturaleza de la investigación, los procedimientos a llevar a cabo, así como los posibles riesgos y beneficios., y el uso que se dará a los datos recogidos. Este proceso de consentimiento informado fue vital para cumplir con los principios éticos de autonomía y respeto por las personas, asegurando que los participantes tomen decisiones informadas sobre su involucramiento (Department of Health et al., 1979)

Estos no solo cumplen con requisitos éticos fundamentales, sino que ayudaron igualmente a establecer un vínculo de confianza entre la investigadora y los participantes voluntarios, lo cual mejoró la calidad de las medidas de los

datos recogidos y la validez general del estudio. Al garantizar que los participantes se sientan seguros y respetados, se fomentó una mayor disposición a compartir información precisa y completa, lo cual es crucial para el éxito de cualquier estudio empírico. (Universidad César Vallejo [UCV], 2020)

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

**Tabla 01**

*Tabla cruzada Atención farmacéutica y Satisfacción del usuario*

		<i>Satisfacción del usuario</i>		
		Medio	Alto	Total
Atención farmacéutica	Intermedio	3 3,6%	1 1,2%	4 4,8%
	Avanzado	1 1,2%	78 94,0%	79 95,2%
Total		4 4,8%	79 95,2%	83 100,0%

La tabla 01, mostró que la mayoría de usuarios (95.2%) recibieron un nivel avanzado de atención farmacéutica y, a su vez, reportaron un alto nivel de satisfacción (95.2%). Solo el 4.8% de los usuarios recibieron un nivel intermedio de atención farmacéutica, de los cuales el 75% percibieron un nivel medio de satisfacción y el 25% un nivel alto. Estos resultados sugieren que la correcta atención farmacéutica se materializa en un destacado nivel de satisfacción de los usuarios.

**Tabla 02**

*Tabla cruzada Buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario		Total
		Medio	Alto	
Buenas prácticas de dispensación	Intermedio	3 3,6%	2 2,4%	5 6,0%
	Avanzado	1 1,2%	77 92,8%	78 94,0%
Total		4 4,8%	79 95,2%	83 100,0%

Según la tabla 02, la gran mayoría de usuarios (94%) percibieron que se implementaban buenas prácticas de dispensación avanzado en la farmacia mientras que solo el 6% reportaron prácticas de dispensación intermedias. La mayoría de los usuarios (95.2%) mostraron un alto nivel de satisfacción con la atención farmacéutica recibida, independientemente del nivel de prácticas de dispensación implementadas, mientras que el 4.8% reportaron un nivel medio de satisfacción, sin importar el nivel de prácticas de dispensación.

**Tabla 03**

*Tabla cruzada Buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico y Satisfacción del usuario*

		<i>Satisfacción del usuario</i>		
		Medio	Alto	Total
Buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico	Básico	1 1,2%	0 0,0%	1 1,2%
	Intermedio	2 2,4%	5 6,0%	7 8,4%
	Avanzado	1 1,2%	74 89,2%	75 90,4%
	Total	4 4,8%	79 95,2%	83 100,0%

Según la tabla 03, la gran mayoría de usuarios (90.4%) percibieron que se implementó buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico avanzado en la farmacia, mientras que el 8.4% reportaron prácticas intermedias y solo el 1.2% identificaron un nivel básico. En cuanto a la satisfacción, el 95.2% mostraron un alto nivel, independientemente del nivel de prácticas implementado, mientras que el 4.8% reportaron un nivel medio de satisfacción, sin importar el nivel de seguimiento farmacoterapéutico. Estos resultados sugieren una fuerte asociación entre la implementación de buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico y el notable nivel de satisfacción de los usuarios con la asistencia de atención farmacéutica brindada.

### 3.2. Análisis inferencial

#### Prueba de normalidad

Tabla 04

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención Farmacéutica	,200	83	,000
Satisfacción del usuario	,133	83	,001

El resultado para atención farmacéutica es que el valor de p (0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha$ ) comúnmente utilizado (0,05). Y para satisfacción del usuario el valor de p (0,001) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha$ ) (0,05). Entonces, según las evidencias logradas a través de la aplicación del análisis de Kolmogórov-Smirnov (K-S), se puede afirmar que las variables "Atención Farmacéutica" y "Satisfacción del usuario" no presentan una distribución de probabilidad normal.

## Hipótesis general

Ho: La atención farmacéutica no influye en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024

Ha: La atención farmacéutica influye en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024

**Tabla 05**

### *Información de ajuste de modelo de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	338,287			
Final	,000	338,287	24	,000

**Tabla 06**

### *El R<sup>2</sup> de la hipótesis general*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,983
Nagelkerke	,986
McFadden	,708

Los datos sugirieron la existencia de una influencia significativa de la atención farmacéutica en la satisfacción del usuario, es decir, la atención farmacéutica influye de manera importante en la satisfacción del usuario. Por otro lado, según la prueba de Nagelkerke la atención farmacéutica tiene una influencia en la satisfacción del usuario en un 98.6%.

### Hipótesis específica 1:

Ho: Las buenas prácticas de dispensación no influye en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024

Ha: La buena práctica de dispensación influye en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024

**Tabla 07**

*Información de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	309,881			
Final	216,991	92,890	17	,000

**Tabla 08**

*El R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 1*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,673
Nagelkerke	,676
McFadden	,194

Los datos sugirieron la existencia de una influencia significativa de las buenas prácticas de dispensación en la satisfacción del usuario, es decir, las buenas prácticas de dispensación influyen en la satisfacción del usuario. Por otro lado, según la prueba de Nagelkerke se concluyó que las buenas prácticas de dispensación tienen una influencia en la satisfacción del usuario en un 67.6%.

### Hipótesis específica 2:

Ho: Las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico no influye en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024

Ha: Las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico influye en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024

**Tabla 09**

*Información de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	251,857			
Final	195,323	56,534	9	,000

**Tabla 10**

*El R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 2*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,494
Nagelkerke	,496
McFadden	,118

Los datos sugirieron la existencia de una influencia significativa de las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico en la satisfacción del usuario, es decir, las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico influyen en la satisfacción del usuario. Por otro lado, según la prueba de Nagelkerke se concluyó que las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico tienen una influencia en la satisfacción del usuario en un 49.6%.

#### IV. DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados en la investigación y de acuerdo con el objetivo general planteado puede observarse en la tabla 1 el cruce de ambas variables: Atención farmacéutica y Satisfacción del usuario, reportándose un valor Alto de satisfacción (95,2%) por parte de los usuarios que acuden a un establecimiento farmacéutico de la ciudad de Tarma en busca de una óptima atención farmacéutica. Hecho que puede contrastarse con el estudio realizado por Altarifi, et al (2024) donde evaluaron la satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos en centros de atención primaria de Cisjordania. En el estudio participaron 938 pacientes mayores de 18 años, quienes completaron un cuestionario autoadministrado. Se analizaron las características demográficas de los participantes y usaron la escala Likert para medir la satisfacción. El promedio general de satisfacción fue de  $4,10 \pm 0,77$ , destacando una alta satisfacción en las relaciones interpersonales con una puntuación de  $4,19 \pm 0,70$ .

Por otra parte, según el objetivo específico 1 planteado, en tabla 2, el cruce de la primera dimensión, buenas prácticas de dispensación con la segunda variable, satisfacción del usuario, mostraron resultados esperados, sin embargo 5 usuarios (representando el 6% del total) recibieron las buenas prácticas de dispensación con un nivel intermedio, evidenciándose en menor grado cualquier incumplimiento del procedimiento de dispensación. Realidad que puede ser causada por factores propios del personal de dispensación o externos, sin embargo esta situación en otros países puede ser aún más crítica, como lo es confirmado por Khatun (2023) en su estudio realizado en el servicio de farmacia de un hospital público de Bangladesh, donde reporta que solo el 66,1% de los encuestados estaban satisfechos con la dispensación de medicamentos, mientras que el 33,9% no lo estaban, concluyendo que su estudio demostró que el nivel medio general de satisfacción de los clientes de la farmacia ambulatoria fue promedio.

En los resultados para el objetivo específico 2 reflejados en la tabla 3, el cruce de la dimensión buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico y la variable satisfacción del usuario muestra a el 1,2% del total con nivel bajo de seguimiento individualizado sobre la farmacoterapia que el usuario recibe, además de un 8,4% del total con un nivel intermedio. Las causas podrían

deberse a la falta de control o la inexistencia de un sistema centralizado, en las que el personal pueda acceder con facilidad y continuar con el tratamiento o suspenderlo si es que el usuario presentara alguna reacción adversa medicamentosa, la importancia de esta dimensión se refleja en el estudio de Lima, S et al. en el 2022, donde destaca la satisfacción del paciente al prestar el servicio de seguimiento farmacoterapéutico, la media general y las puntuaciones promedio por pregunta superaron el 4, lo que indica que el 100% de los encuestados estaba satisfecho con el servicio recibido.

Para la tabla 5, sobre la hipótesis general, muestra un nivel de significancia estadística con un valor de 0.000, lo cual lo posicionó por debajo del umbral establecido en 0.05. Esto posibilitó la ratificación de la hipótesis general formulada y, en consecuencia, el rechazo de la hipótesis nula. Esto demuestra una influencia significativa de la atención farmacéutica en la satisfacción del usuario, indicando que la atención farmacéutica influye significativamente en la satisfacción. Es decir, los resultados estadísticos confirman que la atención farmacéutica influye notablemente en la satisfacción del usuario, rechazándose la hipótesis nula que negaba esta relación. En consonancia con el análisis de Altarifi et al. (2024), las pruebas de Chi-cuadrado mostraron una diferencia significativa entre la satisfacción general y sus variables categóricas, todas con un valor de  $p < 0,001$ . Estas variables incluían la conveniencia y comodidad de la ubicación de la farmacia, la cantidad adecuada de medicamento, la comodidad del área de espera, la limpieza y aceptabilidad del área de la farmacia, la disponibilidad de todos los medicamentos recetados y la calidad del embalaje de los medicamentos.

Si bien es cierto, los parámetros y pautas por parte de los entes reguladores de boticas y farmacias en nuestro país, puedan ser un tanto exigentes, estos repercuten positivamente sobre la atención farmacéutica, e influir significativamente en la satisfacción del usuario. Estadísticamente en la tabla 6, nos muestra los resultados de la prueba Pseudo R cuadrado, donde se determinó que la variable "Atención farmacéutica" influye significativamente en la "Satisfacción del usuario" con un valor de 98.3%. Además, la prueba de Nagelkerke indicó que esta influencia es del 98.6%. Para fines de contraste y a diferencia de otras naciones, Jordan et al (2021) en su estudio, demuestra que no existe una relación estadísticamente significativa y que solo el 85,6% de

influencia entre la satisfacción del paciente y la atención de farmacias en Suiza, no es suficiente para cubrir las expectativas esperadas.

En la tabla 07, sobre la hipótesis específica 1, el nivel de significancia estadística alcanzó un valor de 0.000, lo cual lo posicionó por debajo del umbral establecido en 0.05. Esto permitió la ratificación de la hipótesis formulada y, en consecuencia, el rechazo de la hipótesis nula. Esto muestra que existe influencia significativa de las buenas prácticas de dispensación en la satisfacción del usuario. Los resultados estadísticos confirman que las buenas prácticas de dispensación influyen considerablemente en la satisfacción del usuario, rechazando la hipótesis de que no hay relación entre estas variables. A pesar de que existen varios ítems que conforman las buenas prácticas de dispensación, en otro estudio realizado por Osman et al (2022) con ítems o características homologas, muestran resultados individualizados, como por ejemplo los participantes que tuvieron más de 5 minutos de tiempo medio de dispensación se mostraron más satisfechos ( $P = 0.002$ ). Aquellos con más del 75% de medicamentos dispensados y etiquetados también presentaron mayor satisfacción ( $P = 0.00$ ). Además, los pacientes que conocían la dosis correcta y podían pagar los medicamentos mostraron niveles significativamente más altos de satisfacción ( $P = 0.00$ ).

Según la tabla 8, la información derivada de la realización de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell indican que las "buenas prácticas de dispensación" influyen significativamente en la "satisfacción del usuario" con un 67.3%. La prueba de Nagelkerke también confirma esta influencia, mostrando un valor del 67.6%. Este hallazgo es comparable con lo encontrado por Osman et al (2022), afirmando que la media de satisfacción fue de 62,2%, ellos atribuyen a que el conocimiento y la práctica del personal de farmacia son factores cruciales para brindar un servicio farmacéutico de alta calidad. Estos elementos aseguran que los farmacéuticos puedan proporcionar información precisa sobre los medicamentos, mejorar la precisión en la dispensación y ofrecer asesoramiento adecuado a los pacientes. Una formación continua y una práctica efectiva son esenciales para mantener estos estándares. Como resultado de estos factores, se observa una mejora significativa en la satisfacción del paciente al recibir un servicio confiable y eficiente. Esta satisfacción elevada no solo refuerza la

confianza del paciente en el sistema de atención sanitaria, sino que también genera un entorno donde los pacientes se sienten valorados y bien atendidos.

La consecuencia natural de una mayor satisfacción del paciente es una adherencia superior al tratamiento prescrito, ya que los pacientes están más inclinados a seguir las recomendaciones médicas cuando perciben que se les brinda un cuidado de alta calidad. En última instancia, esta mejor adherencia al tratamiento se traduce en resultados de salud notablemente mejores, contribuyendo a mejoras significativas en los indicadores de salud de los participantes, incluyendo una recuperación más eficiente, una disminución en la recurrencia de afecciones y un aumento en la calidad de vida general. De esta manera, la satisfacción del paciente se convierte en un pilar fundamental que sostiene y potencia la eficacia de todo el sistema de salud, demostrando que la atención centrada en el paciente es crucial para lograr un bienestar integral y sostenible.

En la tabla 09 y 10, sobre la hipótesis específica 2, el nivel de significancia estadística alcanzó un valor de 0.000, lo cual lo posicionó por debajo del umbral establecido en 0.05. Esto permitió la ratificación de la hipótesis formulada y, en consecuencia, el rechazo de la hipótesis nula. Esto indica que existen relaciones significativas entre las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico y la satisfacción del usuario. Los resultados muestran que dichas prácticas influyen considerablemente en la satisfacción del usuario, proporcionando evidencia sólida de esta relación. Para Condori & Iquiapaza (2022), su investigación mostró una correlación de Pearson de 0.533 y una significancia bilateral de 0.001 dando lugar a una relación moderadamente positiva entre el Seguimiento Farmacoterapéutico y la satisfacción de los pacientes hipertensos.

Por otra parte, en nuestro estudio, según la información derivada de la realización de la prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell, se determinó que las "buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico" tienen una influencia significativa en la "satisfacción del usuario", con un valor del 49.4%. Contrastando con los mismos autores Condori e Iquiapaza (2022), quienes obtuvieron un valor de influencia del 68,5% en su investigación, se puede observar que ambos resultados se deben a factores determinantes como la accesibilidad del servicio, la profesionalidad del personal farmacéutico, y la claridad en la comunicación. Estos elementos son ineludibles para asegurar una atención sanitaria de calidad,

ya que no solo facilitan el acceso a los servicios de salud, sino que también fomentan la confianza y satisfacción del paciente. La facilidad de acceso al servicio posibilita que los pacientes reciban la atención que requieren de forma oportuna y conveniente. En otras palabras, la disponibilidad del servicio permite que los usuarios puedan obtener la asistencia que precisan de manera adecuada y apropiada. La profesionalidad del personal farmacéutico asegura que los pacientes reciban una atención competente y ética, mientras que una comunicación clara garantiza que los pacientes comprendan las indicaciones médicas y el uso correcto de los medicamentos. En conjunto, estos factores son fundamentales para mejorar los resultados en salud y para promover una vivencia enriquecedora para los beneficiarios.

## V. CONCLUSIONES

Primera: En la presente investigación se determinó que la influencia de la variable atención farmacéutica sobre la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Tarma es significativa, lo que se demuestra con Nagelkerke donde el porcentaje de influencia es de 98.6%. Esto indica que la atención farmacéutica tiene un impacto fundamental en la satisfacción de los usuarios que acuden a este establecimiento.

Segunda: Asimismo, se determinó que la influencia de la dimensión de BPD es significativa en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico de Tarma, lo que se demuestra con Nagelkerke donde el porcentaje de influencia es de 67,6%. Esto evidencia que la forma en que se realiza la dispensación de medicamentos, siguiendo las buenas prácticas establecidas, tiene una influencia importante en la satisfacción de los usuarios.

Tercera: Por otro lado, se determinó que la dimensión de BPSF también tiene una influencia significativa en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Tarma, con un porcentaje de influencia de 49.6% según Nagelkerke. Esto sugiere que el seguimiento y monitoreo del tratamiento farmacológico de los usuarios es un factor relevante que contribuye a su satisfacción con el servicio recibido.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Se sugiere al gerente del establecimiento establecer mecanismos para evaluar periódicamente la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención farmacéutica recibida. Esto puede incluir encuestas, buzones de sugerencias o entrevistas, de manera que se puedan identificar oportunidades de mejora y retroalimentar al personal.

Segunda: Para asegurar la correcta atención farmacéutica por parte del farmacéutico, se recomienda invertir en la capacitación y desarrollo continuo del personal farmacéutico. Esto les permitirá mantener actualizados sus conocimientos y habilidades en temas como farmacología, interacciones medicamentosas, técnicas de comunicación y atención al cliente.

Tercera: Dado que la tesis también encontró que el seguimiento farmacoterapéutico es una dimensión clave de la atención farmacéutica que influye en la satisfacción del usuario, se recomienda establecer un programa formal de seguimiento farmacoterapéutico. Esto implica monitorear de cerca el tratamiento del paciente, identificar problemas relacionados con los medicamentos, intervenir cuando sea necesario y realizar ajustes en colaboración con el médico tratante.

## REFERENCIAS

- Aiken, L. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 45(1), 131-142.
- Al Zaidan, M., Mohammed, A. M., Mohamed Ibrahim, M. I., Al Mahmoud, M., Al Abdulla, S., & Al-Kuwari, M. G. (2022). Pharmaceutical Care Service at Primary Health Care Centers: An Insight on Patient Satisfaction. *International journal of clinical practice*, 2022, 6170062. <https://doi.org/10.1155/2022/6170062>.
- Alamo, I. (2021) *Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos,
- Aliaga, M. (2023). *Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de boticas Inkafarma de la ciudad de Huancayo 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio de la Universidad Peruana de los Andes. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5877/T037\\_74289968\\_TSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5877/T037_74289968_TSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Altarifi, D., Harb, T., & Abualhasan, M. (2024). Patient satisfaction with pharmaceutical services at primary healthcare centers under the Palestinian Ministry of Health. *BMC health services research*, 24(1), 514. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10983-4>
- Arispe, C., Yangall, J., Guerrero, M., Oriana, L., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de postgrado*. Departamento de investigación y postgrados.
- Ayala, A. (2021) *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020* [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala\\_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Berwick, D., Nolan, T., & Donabedian, A. (2002). Ensuring patient-centered care. *The New England Journal of Medicine*, 346(15), 1095-1101.
- Bryman, A. (2016). *Métodos de investigación social* (5ª ed.). Prensa de la Universidad de Oxford.
- Calderón, D. (2019). *Seguimiento farmacoterapéutico y su influencia en el control de pacientes hipertensos de la farmacia "Mifarma" N° 63, Sullana-Piura*. [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro] Repositorio de la Universidad San Pedro. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/80a4c1a1-828a-4696-a319-24ba38532f26>
- Caruajulca, R. Vargas, R. (2020). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Maria Auxiliadora] Repositorio de la Universidad Maria Auxiliadora. Recuperado de: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%C3%93N%20FARMAC%C3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%2C%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%2C%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chacón, M. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia en los hospitales con categoría II-2 de la Región Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/12502>
- Churchill, G y Suprenant, C. (1982). An investigation into de determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504
- Condori, L. & Iquiapaza, A. (2022). *Seguimiento farmacoterapéutico y satisfacción de los pacientes hipertensos que acuden al centro de atención primaria iii del distrito de Miraflores de la provincia de Arequipa durante los meses de septiembre - noviembre del 2021*. [Tesis posgrado, Universidad Maria Auxiliadora]. Repositorio Universidad Maria Auxiliadora. Recuperado de: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/882/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Creswell, J. (2014). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos*

- y de métodos mixtos (4<sup>a</sup> ed.). Publicaciones sabias.
- Department of Health, Education, and Welfare. (1979). Belmont Report. U.S. Department of Health, Education, and Welfare. [https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c\\_FINAL.pdf](https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf)
- Donabedian A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quart*, 44, 166-20
- Donabedian A. (1990). Garantía y monitorio de la calidad de la atención Médica, perspectivas en salud pública. México DF, México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. USA: Health Administration Press
- Duque Oliva, E. J., (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
- Farfán Machaco, Y. (2007). La fiabilidad. Editorial Moderna, Cusco, Perú.
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* , 20 (3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using SPSS: And sex, drugs and rock and roll* (4th Ed.). London: Sage.
- Gao, L., Han, Y., Jia, Z., Wang, P., Zhang, M., Ma, T., Yan, S., & Liu, H. (2023). Impact of continuous pharmaceutical care led by clinical pharmacists during transitions of care on medication adherence and clinical outcomes for patients with coronary heart disease: a prospective cohort study. *Frontiers in Pharmacology*, 14, 1249636. <https://doi.org/10.3389/fphar.2023.1249636>
- Grupo de expertos. (2001) Consenso sobre Atención Farmacéutica. *Ars Pharm* 2001; 42(3-4): 221-41.
- Hasen, G., & Negeso, B. (2021). Patients Satisfaction with Pharmaceutical Care and Associated Factors in the Southwestern Ethiopia. Patient preference and adherence, 15, 2155–2163. <https://doi.org/10.2147/PPA.S332489>.
- Hepler, C. D., & Strand, L. M. (1990). Opportunities and responsibilities in

- pharmaceutical care. *American Journal of Hospital Pharmacy*, 47, 533-543.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Educación McGraw-Hill.
- Jordan, J. N., Wadsworth, T. G., Robinson, R., Hruza, H., Paul, A., & O'Connor, S. K. (2021). Patient Satisfaction with Pharmacist-Provided Health-Related Services in a Primary Care Clinic. *Pharmacy (Basel, Switzerland)*, 9(4), 187. <https://doi.org/10.3390/pharmacy9040187>
- Kharaba, Z., Farhat, J., Mahboub, B. S., Buabeid, M. A., Alfoteih, Y., Al-Worafi, Y., Jaber, A., & AlAhmad, M. (2022). Current views of community and hospital pharmacists on pharmaceutical care services in the United Arab Emirates: A mixed methodological study. *F1000Research*, 11, 694. <https://doi.org/10.12688/f1000research.110102.2>
- Koos, E. (1954). *The health of regionville*. New York: Hafner
- Larrea, S. & Arias, R. (2023). *Atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la Clínica María del Socorro, abril – junio 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio de la Universidad María Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1530/TESIS%20ARIAS-LARREA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lima, C., Oliveira, L., Ribeiro, A. et al. (2024). Calidad de vida y nivel de satisfacción con el seguimiento farmacoterapéutico en un centro de salud transgénero en Brasil. *Representante científico* 14 , 4259. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-54737-y>.
- Loh, P., Chua, SS y Karuppanan, M. (2021). El alcance y las barreras en la prestación de servicios de atención farmacéutica por parte de farmacéuticos comunitarios en Malasia: un estudio transversal. *BMC Health Serv Res* 21 , 822. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06820-7>
- Marrufo M. (2016). *Accesibilidad a los servicios de la salud y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud 03 de Febrero, Ventanilla. Diciembre 2015* [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42633/Marrufo\\_MMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42633/Marrufo_MMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Khatun, C., Kundu, P., Sultana, J., & Akhter, K. (2023). Client Satisfaction regarding Drug Dispensing Services in Tertiary Public Hospital during COVID-19 Pandemic. *International Journal of Medical Science and Clinical Research Studies*, 3(3), 359–365. <https://doi.org/10.47191/ijmscrs/v3-i3-16>
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). *Indicadores Uso Racional de Medicamentos*. [https://www.digemid.minsa.gob.pe/Archivos/PortalWeb/Informativo/ Acceso/UsorRacional/Indicadores/indicadores\\_urm\\_2009.pdf](https://www.digemid.minsa.gob.pe/Archivos/PortalWeb/Informativo/ Acceso/UsorRacional/Indicadores/indicadores_urm_2009.pdf)
- Ministerio de Salud (MINSA). (2017). *Manual de Prácticas de Dispensación*. Decreto Supremo N° 021-2001-SA. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M.N°527-2011/MINSA/*. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.
- Mira, J. J., Vitaller, J., Aranaz, J., Herrero, J. F., & Buil, J. A. (1992). La satisfacción del paciente: Concepto y aspectos metodológicos. *Revista de Psicología de la Salud*.
- Molla, M., Sisay, W., Andargie, Y., Kefale, B., & Singh, P. (2022). Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *PloS one*, 17(1), e0262300. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5a ed.)*. Ediciones de la U.
- Osman, A., Shoaib, A., & Alhaj, M. (2022). Assessment of patient satisfaction toward pharmaceutical benefit package provided by a health insurance corporation of Khartoum State. *F1000Research*, 11(204), 204. <https://doi.org/10.12688/f1000research.108760.1>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*
- Pascoe G. (1983) "Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis" *Evaluation and Program Planning* 6: 185-210.

- Popper, K. (2002). La lógica del descubrimiento científico. Rutledge
- Resnik, D. (2018). Research Ethics Timeline (1932-Present).
- Sackett, D. L., Rosenberg, W. M. C., Gray, J. A. B., Haynes, R. B., & Richardson, W. S. (2000). Evidence-based medicine: How to practice and teach it. Edinburgh: Churchill Livingstone
- Salazar, C., & Castillo, S. D. (2018). Fundamentos básicos de estadística.
- United Nations. (2022). Objetivos y metas de desarrollo sostenible. Naciones Unidas
- Universidad César Vallejo (2020). Código de Ética en Investigación
- Webster, A. (1998). Estadística aplicada a la Empresa y a la Economía, 2ª. ed., Ed. McGraw-Hill, México.
- World Health Organization. (2019). Informe mundial sobre el acceso a los medicamentos 2019: mejorar el acceso a los medicamentos esenciales y a la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

## **ANEXOS**

## Anexos

### 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

VARIABLES 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
<b>Atención farmacéutica</b>	La atención farmacéutica se define como la prestación responsable de servicios relacionados con los medicamentos con el fin de lograr mejoras duraderas en la calidad de vida. Hepler & Strand (1990)	La atención farmacéutica busca garantizar que el tratamiento farmacológico produzca resultados óptimos, e implica la intervención activa del farmacéutico en la dispensación y seguimiento	Buenas prácticas de dispensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción y validación de la receta</li> <li>- Análisis e interpretación de la receta</li> <li>-Preparación y selección de productos</li> <li>-Entrega de productos</li> <li>-Orientación e información al paciente</li> </ul>	Escala Likert

		farmacoterapéutico. Hepler & Strand (1990)	Buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico	-Análisis de la situación del paciente -Intervención farmacéutica -Evaluación y seguimiento	
<b>VARIABLE 2</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES POR TIPO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
<b>Satisfacción del usuario</b>	la satisfacción del usuario es, principalmente, una forma de medir el resultado de la relación entre el profesional	La satisfacción con los servicios de salud se emplea como un indicador de la calidad de la atención proporcionada y también como una	Fiabilidad	- Atención sin sesgo - Respeto de orden de llegada - Horario de trabajo oportuno -	Escala de Likert

	<p>sanitario y el paciente. Donabedian (1966)</p>	<p>medida del desempeño de los sistemas de salud. Febres &amp; Mercado (2020).</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento con stock de medicamentos</li> </ul>	
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención</li> <li>- Tiempo de espera de atención</li> <li>- Resolución de problemas o dificultades</li> </ul>	

			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Respeto a la privacidad</li> <li>-Encuesta para obtener información de la salud</li> <li>- el personal brinda la confianza</li> <li>- Tiempo óptimo para resolver duda del usuario</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato hacia el usuario</li> <li>- Información clara sobre uso del medicamento</li> <li>- Indicaciones claras sobre tratamiento</li> <li>- Interés por ayudar al usuario</li> </ul>	

			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clara delimitación de áreas</li><li>- Limpieza y orden</li><li>- Materiales y equipo necesarios</li><li>- Comodidad del establecimiento</li></ul>	
--	--	--	---------------------	---	--

## 2. Instrumentos de recolección de datos.

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Estimado (a) Sr.(a)

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada **Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024**. Se divide en 2 partes, está compuesto por 36 enunciados y las respuestas son de carácter anónimo. De estar de acuerdo con la realización del cuestionario a su persona conteste las preguntas según las siguientes indicaciones: Marque con una **X** la opción que considere: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

	Variable: Atención farmacéutica					
	DIMENSIÓN 1: Buenas prácticas de dispensación	1	2	3	4	5
1	Confirma el contenido de las recetas de acuerdo con las normas vigentes.					
2	Se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.					
3	No dispensa ningún medicamento cuando el paciente muestre una receta vencida.					
4	Interpreta correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.					
5	Realiza un correcto cálculo de dosis y la cantidad a entregar del Medicamento.					
6	Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.					
7	Realiza interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.					
8	Verifica que el nombre, presentación, concentración, forma farmacéutica correspondan a lo prescrito y que los envases primario y secundario se encuentren en buen estado.					
9	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.					

10	Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso que dispense un medicamento alternativo al prescrito.					
11	Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.					
12	Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.					
13	Demuestra respeto y mantiene la confidencialidad e intimidad del paciente de acuerdo con cada caso.					
	<b>DIMENSION 4: Buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
614	El profesional explica de manera clara el servicio de seguimiento farmacoterapéutico					
15	Se realiza una entrevista corta y útil para generar conocimiento sobre historial farmacoterapéutico.					
16	El profesional muestra claridad para explicar los problemas relacionados al medicamento para prevenir reacciones adversas.					
17	Se realiza un monitoreo para verificar el cumplimiento del tratamiento					

**Gracias por su participación.**

#### **CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada **Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024.** De estar de acuerdo con la realización del cuestionario a su persona conteste las preguntas según las siguientes indicaciones Marque con una **X** la opción que considere: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

<b>Variable: Prestación de servicios Farmacéuticos</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna con relación a otras personas					
<b>2</b>	La atención se realiza según corresponde y respetando el orden de llegada					
<b>3</b>	La atención se realiza según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico					
<b>4</b>	El establecimiento farmacéutico cuenta con los medicamentos que recetó el médico					
	<b>DIMENSION 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	La atención por parte del personal farmacéutico fue rápida y precisa.					
<b>6</b>	El tiempo que usted espera para ser atendido en el establecimiento farmacéutico es corto.					
<b>7</b>	Cuando usted presenta problemas o dificultades relacionadas al medicamento, el profesional lo resuelve inmediatamente.					
	<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	Durante la atención en el establecimiento se respetó su privacidad.					
<b>9</b>	El profesional realizó las preguntas pertinentes y necesarias para la correcta dispensación.					
<b>10</b>	El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza					
<b>11</b>	El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
	<b>DIMENSION 4: EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	El profesional farmacéutico lo (a) trató con amabilidad, respeto y paciencia					
<b>13</b>	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el uso de los medicamentos					
<b>14</b>	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el tratamiento					
<b>15</b>	El personal del establecimiento le muestra interés para solucionar cualquier problema					
	<b>DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	Las áreas del establecimiento son de fácil identificación					
<b>17</b>	El establecimiento farmacéutico se encuentra limpio					

	y con buena iluminación.					
18	El establecimiento cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.					
19	Para la espera de la atención el establecimiento cuenta con bancas o sillas para la comodidad					

**Gracias por su participación**

### 3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

#### Consentimiento Informado

Título de la investigación: Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024

Investigador (a) : Sharmely Jhomira Quinto Berrocal

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma 2024", cuyo objetivo es determinar la influencia de la Atención farmacéutica en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Tarma .Esta investigación es desarrollada por una estudiante del programa de maestría, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución "Botica Lichifarma".

**1.Procedimiento:** Si decide participar en el cuestionario el tiempo de duración es 5 minutos.

**2.Confidencialidad:** Toda la información recopilada será tratada de manera confidencial. Los datos se utilizarán únicamente con fines de investigación y serán analizadas de forma agregada, sin revelar información específica que pueda identificarte.

**3.Riesgos y beneficios:** No hay riesgos significativos asociados en su participación. Los beneficios potenciales es contribuir con el conocimiento, la ciencia en el área Atención farmacéutica y satisfacción del usuario

**4.Participación voluntaria:** La participación es estrictamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin penalización. La decisión de participar o no en este estudio no afectará tu relación con el establecimiento de salud.

**5. Problemas o preguntas:** Si surge alguna pregunta antes, durante o después del estudio, puede llamarme a Sharmely Quinto Berrocal 958004329, email: squintoberro@ucvvirtual.edu.pe

**6. Consentimiento:** Al aceptar participar, confirmas que has leído y comprendido la información proporcionada en este documento y que ha tenido la oportunidad de hacer preguntas y que hayan sido respondidas satisfactoriamente.

#### 4. Matriz evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

Validación de expertos.

##### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Robinson León Zuloeta

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2024, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de Validación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Br. Quinto Berrocal Sharmely Jhomira

DNI: 71253529

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Robinson León Zuloeta
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( )
<b>Area de formación académica:</b>	Clinica ( )    Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )    Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )    Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Areas de experiencia profesional:</b>	Internado hospitalario Medicina Interna Investigación Científica Metodología Fundamentos de Gestión y Gerencia en Salud Medicina humana
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Señor de Sipan (USS) Universidad San Martín de Porres (USMP)
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )      Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>Nro. DNI.:</b>	16724263
<b>Firma del experto</b>	 Firma del Experto Informante

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala Likert)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionarios Atención farmacéutica
<b>Autor (a):</b>	Adaptado del Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable Atención farmacéutica
<b>Administración:</b>	
<b>Año:</b>	2024
<b>Ambito de aplicación:</b>	Establecimiento Farmacéuticos
<b>Dimensiones:</b>	D1: Buenas prácticas de dispensación, D2: Buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico,
<b>Escala:</b>	(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
<b>Niveles o rango:</b>	
<b>Cantidad de ítems:</b>	17 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 15 a 20 min.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la ATENCIÓN FARMACEUTICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		NC	BN	MN	AN	NC	BN	MN	AN	NC	BN	MN	AN	
	<b>Dimensión 1: BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN</b>													
1	Confirma el contenido de las recetas de acuerdo con las normas vigentes.				4				4				4	
2	Se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.				4				4				4	
3	No dispensa ningún medicamento cuando el paciente muestre una receta vencida.				4				4				4	
4	Interpreta correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.				4				4				4	
5	Realiza un correcto cálculo de dosis y la cantidad a entregar del Medicamento.				4				4				4	
6	Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.				4				4				4	
7	Realiza interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.				4				4				4	
8	Verifica que el nombre, presentación, concentración, forma farmacéutica correspondan a lo prescrito y que los envases primario y secundario se encuentren en buen estado.				4				4				4	
9	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.				4				4				4	
10	Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso que dispense un medicamento alternativo al prescrito.				4				4				4	
11	Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.				4				4				4	
12	Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.				4				4				4	
13	Demuestra respeto y mantiene la confidencialidad e intimidad del paciente de acuerdo con cada caso.				4				4				4	
	<b>DIMENSIÓN 2 : BUENAS PRACTICAS DE SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO</b>													
14	El profesional explica de manera clara el servicio de seguimiento farmacoterapéutico				4				4				4	
15	Se realiza una entrevista corta y útil para generar conocimiento sobre historial farmacoterapéutico.				4				4				4	
16	El profesional muestra claridad para explicar los problemas relacionados al medicamento para prevenir reacciones adversas.				4				4				4	

17	Se realiza un monitoreo para verificar el cumplimiento del tratamiento				4					4					4	
----	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Robinson León Zuloeta DNI: 16724263

Especialidad del validador: Medicina Interna

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Fecha: 18 / 05 / 2024

  
Firma del Experto Informante

## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Robinson León Zuloeta
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X ) Doctor ( )
<b>Area de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( X ) Educativa ( X ) Organizacional ( X )
<b>Areas de experiencia profesional:</b>	Internado hospitalario Medicina Interna Investigación Científica Metodología Fundamentos de Gestión y Gerencia en Salud Medicina humana
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Señor de Sipán (USS) Universidad San Martín de Porres (USMP)
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>Nro. DNI.:</b>	16724263
<b>Firma del experto</b>	 Firma del Experto Informante

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Escala de Likert)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionarios satisfacción del usuario
<b>Autor (a):</b>	SEVQUAL adaptado
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable satisfacción del usuario
<b>Administración:</b>	
<b>Año:</b>	2024
<b>Ambito de aplicación:</b>	Establecimiento Farmacéuticos
<b>Dimensiones:</b>	D1: Fiabilidad D2: Capacidad de respuesta D3: Seguridad D4: Empatía D5: Aspectos tangibles
<b>Escala:</b>	(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
<b>Niveles o rango:</b>	
<b>Cantidad de ítems:</b>	19 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 15 a 20 min.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Sugerencias
		N C	B N	M N	A N	N C	B N	M N	A N	N C	B N	M N	A N	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>													
1	Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna con relación a otras personas				4				4				4	
2	La atención se realiza según corresponde y respetando el orden de llegada				4				4				4	
3	La atención se realiza según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico				4				4				4	
4	El establecimiento farmacéutico cuenta con los medicamentos que recetó el médico				4				4				4	
	<b>DIMENSION 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>													
5	La atención por parte del personal farmacéutico fue rápida y precisa.				4				4				4	
6	El tiempo que usted espera para ser atendido en el establecimiento farmacéutico es corto.				4				4				4	
7	Cuando usted presenta problemas o dificultades relacionadas al medicamento, el profesional lo resuelve inmediatamente.				4				4				4	
	<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD.</b>													
8	Durante la atención en el establecimiento se respetó su privacidad.				4				4				4	
9	El profesional realizó las preguntas pertinentes y necesarias para la correcta dispensación.				4				4				4	
10	El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza				4				4				4	
11	El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas				4				4				4	
	<b>DIMENSION 4: EMPATÍA</b>													
12	El profesional farmacéutico lo (a) trató con amabilidad, respeto y paciencia				4				4				4	
13	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el uso de los medicamentos				4				4				4	
14	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el tratamiento				4				4				4	
15	El personal del establecimiento le muestra interés para solucionar cualquier problema				4				4				4	
	<b>DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>													
16	Las áreas del establecimiento son de fácil identificación				4				4				4	
17	El establecimiento farmacéutico se encuentra limpio y con buena iluminación.				4				4				4	

18	El establecimiento cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.				4					4					4
19	Para la espera de la atención el establecimiento cuenta con bancas o sillas para la comodidad				4					4					4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Robinson León Zuloeta DNI: 16724263

Especialidad del validador: Medicina Interna

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Fecha: 18 / 05 / 2024

  
Firma del Experto Informante

-----  
Firma del Experto Informante

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

<b>LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263</b>	<b>BACHILLER EN MEDICINA HUMANA</b>  Fecha de diploma: 24/02/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU</b>
<b>LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263</b>	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>  Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/10/2016 Fecha egreso: 04/03/2018	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</b>
<b>LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263</b>	<b>SEGUNDA ESPECIALIDAD EN MEDICINA INTERNA</b>  Fecha de diploma: 13/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/07/2012 Fecha egreso: 30/06/2015	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU</b>
<b>LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263</b>	<b>MAESTRO EN MEDICINA</b>  Fecha de diploma: 19/08/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 24/06/2006 Fecha egreso: 11/05/2008	<b>UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU</b>

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Wilder Ángel Alvarado Castillo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2024, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

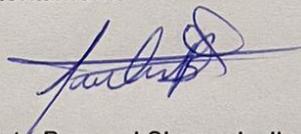
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de Validación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Br. Quinto Berrocal Sharmely Jhomira

DNI: 71253529

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Wilder Angel Alvarado Castillo
Grado profesional:	Maestria ( ) Doctor (X)
Area de formación académica:	Clinica ( ) Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Areas de experiencia profesional:	Estadístico Metodólogo Investigación Científica Gestión Pública Responsabilidad Social Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Universidad César Vallejo (UCV)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Mas de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI:	17531294
Firma del experto	 <b>MIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO</b> <b>Nº GOESPE 154</b> <b>COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU</b>

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala Likert)

Nombre de la Prueba:	Cuestionarios Atención farmacéutica
Autor (a):	Adaptado del Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica
Objetivo:	Medir la variable Atención farmacéutica
Administración:	
Año:	2024
Ambito de aplicación:	Establecimiento Farmacéuticos
Dimensiones:	D1: Buenas prácticas de dispensación, D2: Buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico,
Escala:	(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	17 ítems
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la ATENCIÓN FARMACEUTICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		NC	BN	MN	AN	NC	BN	MN	AN	NC	BN	MN	AN	
	<b>Dimensión 1: BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN</b>													
1	Confirma el contenido de las recetas de acuerdo con las normas vigentes.				4				4				4	
2	Se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.				4				4				4	
3	No dispensa ningún medicamento cuando el paciente muestre una receta vencida.				4				4				4	
4	Interpreta correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.				4				4				4	
5	Realiza un correcto cálculo de dosis y la cantidad a entregar del Medicamento.				4				4				4	
6	Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.				4				4				4	
7	Realiza interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.				4				4				4	
8	Verifica que el nombre, presentación, concentración, forma farmacéutica correspondan a lo prescrito y que los envases primario y secundario se encuentren en buen estado.				4				4				4	
9	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.				4				4				4	
10	Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso que dispense un medicamento alternativo al prescrito.				4				4				4	
11	Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.				4				4				4	
12	Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.				4				4				4	
13	Demuestra respeto y mantiene la confidencialidad e intimidad del paciente de acuerdo con cada caso.				4				4				4	
	<b>DIMENSIÓN 2 : BUENAS PRACTICAS DE SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO</b>													
14	El profesional explica de manera clara el servicio de seguimiento farmacoterapéutico				4				4				4	
15	Se realiza una entrevista corta y útil para generar conocimiento sobre historial farmacoterapéutico.				4				4				4	
16	El profesional muestra claridad para explicar los problemas relacionados al medicamento para prevenir reacciones adversas.				4				4				4	

17	Se realiza un monitoreo para verificar el cumplimiento del tratamiento				4				4				4	
----	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Wilder Ángel Alvarado Castillo DNI: 17531294

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Fecha: 18 / 05 / 2024



.....  
**ING. WILDER ÁNGEL ALVARADO CASTILLO**  
**Nº COESPE 154**  
**COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ**

-----  
 Firma del Experto Informante

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Wilder Angel Alvarado Castillo
Grado profesional:	Maestria ( ) Doctor (X)
Area de formación académica:	Clinica ( ) Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Areas de experiencia profesional:	Estadístico Metodólogo Investigación Científica Gestión Pública Responsabilidad Social Universitaria
Institucion donde labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Universidad César Vallejo (UCV)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Mas de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados: Titulo del estudio realizado.
Nro. DNI:	17531294
Firma del experto	 <b>MIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO</b> <b>N° COESPE 154</b> <b>COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU</b>

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala de Likert)

Nombre de la Prueba:	Cuestionarios satisfacción del usuario
Autor (a):	SEVQUAL adaptado
Objetivo:	Medir la variable satisfacción del usuario
Administración:	
Año:	2024
Ambito de aplicación:	Establecimiento Farmacéuticos
Dimensiones:	D1: Fiabilidad D2: Capacidad de respuesta D3: Seguridad D4: Empatía D5: Aspectos tangibles
Escala:	(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	19 ítems
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Sugerencias
		N	B	M	A	N	B	M	A	N	B	M	A	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>														
1	Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna con relación a otras personas				4				4				4	
2	La atención se realiza según corresponde y respetando el orden de llegada				4				4				4	
3	La atención se realiza según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico				4				4				4	
4	El establecimiento farmacéutico cuenta con los medicamentos que recetó el médico				4				4				4	
<b>DIMENSION 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>														
5	La atención por parte del personal farmacéutico fue rápida y precisa.				4				4				4	
6	El tiempo que usted espera para ser atendido en el establecimiento farmacéutico es corto.				4				4				4	
7	Cuando usted presenta problemas o dificultades relacionadas al medicamento, el profesional lo resuelve inmediatamente.				4				4				4	
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD.</b>														
8	Durante la atención en el establecimiento se respetó su privacidad.				4				4				4	
9	El profesional realizó las preguntas pertinentes y necesarias para la correcta dispensación.				4				4				4	
10	El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza				4				4				4	
11	El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas				4				4				4	
<b>DIMENSION 4: EMPATÍA</b>														
12	El profesional farmacéutico lo (a) trató con amabilidad, respeto y paciencia				4				4				4	
13	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el uso de los medicamentos				4				4				4	
14	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el tratamiento				4				4				4	
15	El personal del establecimiento le muestra interés para solucionar cualquier problema				4				4				4	
<b>DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>														
16	Las áreas del establecimiento son de fácil identificación				4				4				4	
17	El establecimiento farmacéutico se encuentra limpio y con buena iluminación.				4				4				4	

18	El establecimiento cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.				4					4				4
19	Para la espera de la atención el establecimiento cuenta con bancas o sillas para la comodidad				4					4				4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Wilder Ángel Alvarado Castillo, DNI: 17531294

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Fecha: 18 / 05 / 2024

  
 LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO  
 N° COESP.E. 154  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

Firma del Experto Informante

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	<b>MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 10/04/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	<b>LICENCIADO EN ESTADÍSTICA</b>  Fecha de diploma: 19/08/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ESTADÍSTICA</b>  Fecha de diploma: 05/06/1992 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17531294	<b>DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>  Fecha de diploma: 09/08/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/08/2014 Fecha egreso: 27/11/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Alex David Vidal Mosquera

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2024, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Atención farmacéutica y su influencia en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Tarma, 2024** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de Validación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Br. Quinto Berrocal Sharmely Jhomira

DNI: 71253529



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la ATENCIÓN FARMACEUTICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		NC	BN	MN	AN	NC	BN	MN	AN	NC	BN	MN	AN	
	<b>Dimensión 1: BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN</b>													
1	Confirma el contenido de las recetas de acuerdo con las normas vigentes.				4				4				4	
2	Se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.				4				4				4	
3	No dispensa ningún medicamento cuando el paciente muestre una receta vencida.				4				4				4	
4	Interpreta correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.				4				4				4	
5	Realiza un correcto cálculo de dosis y la cantidad a entregar del Medicamento.				4				4				4	
6	Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.				4				4				4	
7	Realiza interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.				4				4				4	
8	Verifica que el nombre, presentación, concentración, forma farmacéutica correspondan a lo prescrito y que los envases primario y secundario se encuentren en buen estado.				4				4				4	
9	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.				4				4				4	
10	Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso que dispense un medicamento alternativo al prescrito.				4				4				4	
11	Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.				4				4				4	
12	Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.				4				4				4	
13	Demuestra respeto y mantiene la confidencialidad e intimidad del paciente de acuerdo con cada caso.				4				4				4	
	<b>DIMENSIÓN 2 : BUENAS PRACTICAS DE SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO</b>													
14	El profesional explica de manera clara el servicio de seguimiento farmacoterapéutico				4				4				4	
15	Se realiza una entrevista corta y útil para generar conocimiento sobre historial farmacoterapéutico.				4				4				4	
16	El profesional muestra claridad para explicar los problemas relacionados al medicamento para prevenir reacciones adversas.				4				4				4	

17	Se realiza un monitoreo para verificar el cumplimiento del tratamiento				4				4				4	
----	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez: Alex David Vidal Mosquera. validador. DNI: 10614544

Especialidad del validador: Dr. Gerencia de los Servicios de Salud. Ciencias de la Educación y Odontólogo.

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Fecha: 18 / 05 / 2024

Firma del Experto Informante

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Alex David Vidal Mosquera
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (X )
<b>Area de formación académica:</b>	Clínica (X) Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
<b>Areas de experiencia profesional:</b>	Metodología de la Investigación Científica Fundamentos de Gestión y Gerencia en Salud Armonización <del>Orofacial</del> Ortodoncia
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad San Martín de Porres (USMP)
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Nivel de Satisfacción en la Clínica Odontológica USMP-FN
<b>Nro. DNI.:</b>	10614544
<b>Firma del experto</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala de Likert)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionarios satisfacción del usuario
<b>Autor (a):</b>	SEVQUAL adaptado
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable satisfacción del usuario
<b>Administración:</b>	
<b>Año:</b>	2024
<b>Ambito de aplicación:</b>	Establecimiento Farmacéuticos
<b>Dimensiones:</b>	D1: Fiabilidad D2: Capacidad de respuesta D3: Seguridad D4: Empatía D5: Aspectos tangibles
<b>Escala:</b>	(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
<b>Niveles o rango:</b>	
<b>Cantidad de ítems:</b>	19 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 15 a 20 min.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Sugerencias
		N	B	M	A	N	B	M	A	N	B	M	A	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>														
1	Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna con relación a otras personas				4				4				4	
2	La atención se realiza según corresponde y respetando el orden de llegada				4				4				4	
3	La atención se realiza según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico				4				4				4	
4	El establecimiento farmacéutico cuenta con los medicamentos que recetó el médico				4				4				4	
<b>DIMENSION 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>														
5	La atención por parte del personal farmacéutico fue rápida y precisa.				4				4				4	
6	El tiempo que usted espera para ser atendido en el establecimiento farmacéutico es corto.				4				4				4	
7	Cuando usted presenta problemas o dificultades relacionadas al medicamento, el profesional lo resuelve inmediatamente.				4				4				4	
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD.</b>														
8	Durante la atención en el establecimiento se respetó su privacidad.				4				4				4	
9	El profesional realizó las preguntas pertinentes y necesarias para la correcta dispensación.				4				4				4	
10	El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza				4				4				4	
11	El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas				4				4				4	
<b>DIMENSION 4: EMPATÍA</b>														
12	El profesional farmacéutico lo (a) trató con amabilidad, respeto y paciencia				4				4				4	
13	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el uso de los medicamentos				4				4				4	
14	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el tratamiento				4				4				4	
15	El personal del establecimiento le muestra interés para solucionar cualquier problema				4				4				4	
<b>DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>														
16	Las áreas del establecimiento son de fácil identificación				4				4				4	
17	El establecimiento farmacéutico se encuentra limpio y con buena iluminación.				4				4				4	



## 5. Resultado de similitud del programa Turnitin.

feedback studio SHARMELY JHOMIRA QUINTO BERROCAL TURNITIN TESIS

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
2	hdl.handle.net	4 %
3	Entregado a Universida...	3 %
4	www.researchgate.net	<1 %
5	www.coursehero.com	<1 %

Página: 1 de 37 Número de palabras: 10192 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

## 6. Otros anexos:

### Anexo 6. ANÁLISIS COMPLEMENTARIO

Cálculo de tamaño de muestra requerido en el proyecto de investigación.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} \quad nf = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

p: proporción de la población que presenta ambas variables (no se conoce), (p=0.5)

q: 1-p (0.5)

Z: factor de confianza Z=1.96 (95% confiabilidad).

e: Dimensión del error de estimación (5%)

N: Población (100 usuarios de un establecimiento farmacéutico en un mes)

n: muestra

nf: muestra final.

Aplicación de fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384$$

$$nf = \frac{384}{1 + \frac{384}{100}} = 79$$

## RESULTADOS DEL V DE AIKEN

VARIABLE 1: ATENCIÓN FARMACEUTICA																		
N°	Pertinencia					Coherencia					Claridad							
Ítem	J1	J2	J2	̄	V DE AIKEN	J1	J2	J2	̄	V DE AIKEN	J1	J2	J2	̄	V DE AIKEN			
1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
8	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
9	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
10	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
11	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
12	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
13	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
14	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
15	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
16	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
17	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
	Total V aiken=					1	Total V aiken=					1	Total V aiken=					1

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO																		
N°	Pertinencia					Coherencia					Claridad							
Ítem	J1	J2	J3	̄	V DE AIKEN	J1	J2	J3	̄	V DE AIKEN	J1	J2	J3	̄	V DE AIKEN			
1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
8	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
9	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
10	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
11	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
12	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
13	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
14	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
15	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
16	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
17	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
18	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
19	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1			
	TOTAL V AIKEN=					1	TOTAL V AIKEN=					1	TOTAL V AIKEN=					1

## ANÁLISIS DE CONSISTENCIA INTERNA

a. Confiabilidad para instrumento de atención farmacéutica:

<b>Notas</b>		
Salida creada		31-MAY-2024 15:35:24
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	10
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=VAR0000 1 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 /SCALE('VARIABLE 1') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	17

## Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
68,70	69,789	8,354	17

b. Confiabilidad para instrumento de satisfacción del usuario:

## Notas

Salida creada		31-MAY-2024 15:42:32
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	10
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis	RELIABILITY /VARIABLES=VAR0000 1 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 /SCALE('SATISFACCIO N DEL USUARIO') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.		
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00	
	Tiempo transcurrido	00:00:00,00	

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	19

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
78,60	89,822	9,477	19

## AUTORIZACIÓN

### AUTORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO

Yo Lizbeth Karina Trujillo Gomez, identificado con DNI: 43535689, en mi calidad de representante legal del establecimiento farmacéutico "Botica Lichifarma" con R.U.C N° 10435356899, ubicada en la ciudad de Tarma. OTORGO LA AUTORIZACIÓN, a la señorita, Sharmely Jhomira Quinto Berrocal, identificada con DNI N° 71253529, del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, para la aplicación de instrumentos de recolección de datos con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el grado académico de Magister.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

( ) Mencionar el nombre de la empresa.

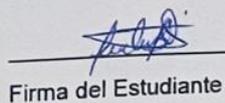




Firma y sello del Representante Legal

DNI: 43535689

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 71253529