

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA



**ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
QUE ACUDEN A LA BOTICA TOMA´SALUD DEL DISTRITO DE COMAS
(ABRIL - JUNIO) 2022**

**Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico
y Bioquímico**

TESISTA:

BACHILLER: RODRIGUEZ TOMAS, FANY MAGALY

ASESOR:

MG. JACINTO HERVIAS, PEDRO

LIMA – PERÚ

2022

ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA BOTICA TOMASALUD DEL DISTRITO DE COMAS (ABRIL - JUNIO) 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Colegio Nueva York Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%

AGRADECIMINETO

Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera dándome la fortaleza para seguir; a mi familia que siempre estuvo apoyándome, Arleny gracias, por siempre impulsarme a seguir a pesar de las circunstancias y estar conmigo en los momentos más difíciles e importantes.

A mis amigas Dra. Maribel Cervera, Dra. Yajira Ochoa, Dra. María Oncihuay, por inculcarme a perseguir mis sueños y cumplir cada una de mis metas y una de ellas es terminar la carrera, por sus consejos y apoyo moral de una manera incondicional; a mis amigas y amigos de la universidad por esos momentos compartidos y apoyo absoluto con cada una de nuestras tareas.

A la Familia Torres Ochoa, por brindarme su apoyo incondicional en todo aspecto, en especial a Yajira Ochoa Aponte y Gilmer Torres Díaz, sin lugar a duda son personas muy importantes que formaron y forman parte de mi vida personal y profesional para cumplir una de mis metas propuestas y una de ellas esta.

Fany Rodríguez Tomas

DEDICATORIA

A Dios, que con su inmenso amor me dio las fuerzas necesarias para seguir adelante a pesar de las adversidades, permitirme lograr lo tanto esperado y anhelado.

A mis padres que son el orgullo y motivación de seguir, siempre inculcándome buenos valores y siempre con sus consejos para mejora como persona y ser una gran profesional

A mis hermanos en especial a Arleny por su sacrificio y esfuerzo brindándome su apoyo moral y económico para poder culminar con mi carrera; estando siempre a mi lado brindándome su cariño y dándome ánimos para vencer cada inconveniente que se pudo presentar a lo largo de camino de esta hermosa carrera.

Fany Rodríguez Tomas

INDICE GENERAL

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice de tablas	
Índice de figuras	
Índice de anexos	
Resumen	
Abstract	

	Pagina
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2. Identificación y formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación.....	5
1.5. Delimitación de la investigación.....	6
1.6. Limitaciones de la investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	11
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Formulación de las hipótesis.....	16
2.3.1. Hipótesis general.....	16
2.3.2. Hipótesis específicas.....	16
2.4. Operacionalización de variables e indicadores.....	17
2.5. Definición de términos básicos	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo de investigación	20
3.2. Diseño de la investigación	20
3.3. Población y muestra de la investigación.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	22
3.4.1. Validación y fiabilidad del instrumento:	22

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos	23
3.6. Aspectos éticos	24
CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	26
4.1. Presentación de los resultados	26
4.2. Contrastación de hipótesis	52
4.3. Discusión de resultados	65
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1. Conclusiones	68
5.2. Recomendaciones	68
Referencias Bibliográficas	69
Anexos	74

INDICE DE TABLAS

TABLA Y GRAFICO N°1: Edades que frecuentan a la botica.....	26
TABLA Y GRAFICO N°2: Genero que frecuentan a la botica.....	27
TABLA Y GRAFICO N°3: Eficacia y eficiencia del personal de salud.....	28
TABLA Y GRAFICO N°4: Amabilidad y respeto al usuario.....	29
TABLA Y GRAFICO N°5: Equidad del personal de salud al usuario.....	30
TABLA Y GRAFICO N°6: Solución de interrogantes del personal de salud.....	31
TABLA Y GRAFICO N°7: Claridad y precisión del personal de salud.....	32
TABLA Y GRAFICO N°8: Disponibilidad del personal de salud.....	33
TABLA Y GRAFICO N°9: Alternativas de medicamento.....	34
TABLA Y GRAFICO N°10: Accesibilidad de otro personal de salud.....	35
TABLA Y GRAFICO N°11: Recomendación del químico farmacéutico frente a algún problema.....	36
TABLA Y GRAFICO N°12: Información de problemas relacionados con medicamentos (prm) del químico farmacéutico.....	37
TABLA Y GRAFICO N°13: Continuidad de la evaluación del Químico Farmacéutico.....	38
TABLA Y GRAFICO N°14: Intervención del químico farmacéutico para solucionar problemas.....	39
TABLA Y GRAFICO N°15: Atención con cortesía y amabilidad del trabajador.....	40
TABLA Y GRAFICO N°16: Discreción del trabajador de la botica.....	41
TABLA Y GRAFICO N°17: Atención de manera ordenada de parte del trabajador.....	42
TABLA Y GRAFICO N°18: presentación de uniforme y personalidad del trabajador.....	43
TABLA Y GRAFICO N°19: Eficacia en el servicio por parte del trabajador.....	44
TABLA Y GRAFICO N°20: Alternativas para la terapia indicada.....	45
TABLA Y GRAFICO N°21: Orientación al tratamiento en la atención.....	46
TABLA Y GRAFICO N°22: Capacidad y dominio en la medicación de parte del trabajador.....	47
TABLA Y GRAFICO N°23: Limpieza y orden del establecimiento.....	48
TABLA Y GRAFICO N°24: Iluminación y ventilación de la botica.....	49
TABLA Y GRAFICO N°25: Seguridad y vigilada de la botica.....	50
TABLA Y GRAFICO N°26: Distribución adecuada y stock suficiente de todos los productos en la botica.....	51

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia y operacionalización de variables.....	75
ANEXO 2: Consentimiento informado.....	76
ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos.....	77
ANEXO 4: Carta de aprobación para el desarrollo de la investigación	79
ANEXO 5: fichas de validación del instrumento	80
Validación 1	81
Validación 2	82
Validación 3	83
ANEXO 6: Evidencias fotográficas.....	84

INDICE DE FIGURAS

FOTOGRAFIA 1: botica Toma'Salud del distrito de Comas.....	84
FOTOGRAFIA 2: Realizando encuesta escrita a usuarios mayores de 60 años.....	84
FOTOGRAFIA 3: Diseño de encuesta virtual a través de Google formulario.....	85
FOTOGRAFIA 4: Envió de las encuestas virtuales a los usuarios con número telefónico y seguimiento de las encuestas realizadas.....	85

RESUMEN

En esta investigación se tiene como objetivo principal determinar si la atención farmacéutica es un factor determinante para la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas durante los meses de abril a junio del 2022.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo que se desarrollará a través de escalas numéricas mediante análisis estadísticos, de tipo aplicada, método de tipo descriptivo y correlacional donde se evaluará las asociaciones de ambas variables, con diseño no experimental.

La muestra estuvo compuesta por 280 usuarios, entre las edades que oscilan entre los 20 y 70 años de edad y que mediante la probabilística al azar se obtuvo 162 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario que sirvió para la recopilación de datos de la variable.

En los resultados se evidenció que la atención farmacéutica si es un factor para la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril-junio del 2022).

Las conclusiones de la investigación nos arrojan que la Orientación Farmacéutica, la Dispensación farmacéutica y el Seguimiento farmacoterapéutico si es un factor que contribuye a la satisfacción de los usuarios; ya que los resultados estadísticos

Palabras claves: Orientación Farmacéutica, dispensación farmacéutica, seguimiento farmacoterapéutico

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine if pharmaceutical care is a determining factor for the satisfaction of users who go to the toma'salud apothecary in the district of comas during the months of April to June 2022.

The research has a quantitative approach that will be developed through numerical scales through statistical analysis, of an applied type, a descriptive and correlational method where the associations of both variables will be evaluated, with a non-experimental design.

The sample consisted of 280 users, between the ages that ranged between 20 and 70 years of age and that through random probabilistic 162 users were obtained. The technique used was the survey and the instrument was a questionnaire that is required for the data collection of the variable.

The results showed that pharmaceutical care is a factor for the satisfaction of users who go to the toma'salud pharmacy in the district of comas (April-June 2022).

The conclusions of the investigation show us that the Pharmaceutical Orientation, the Pharmaceutical Dispensing and the Pharmacotherapeutic Follow-up if it is a factor that contributes to the satisfaction of the users; since the statistical results

Keywords: Pharmaceutical Guidance, pharmaceutical dispensing, pharmacotherapeutic follow-up.

INTRODUCCION

La atención farmacéutica es la forma más importante de los establecimientos de salud con mayor frecuencia las boticas y farmacias al momento de atender a nuestros pacientes y clientes de manera oportuna y eficaz. En esta situación es donde debemos proporcionar la confianza a nuestros usuarios, así también la participación del químico farmacéutico¹

La atención farmacéutica como disciplina conlleva un cambio de orientación de la profesión farmacéutica, evolucionando a su orientación al producto (Dispensación de medicamentos) hacia el paciente. Estos cambios requieren que los propósitos de estudio de programas de farmacia se ajusten, buscando que el farmacéutico adquiera los conocimientos requeridos para cumplir de forma efectiva con este enfoque. Generalmente, este cambio se ha presentado de manera paulatina, pero con limitaciones prácticas, estructura y adicionalmente con la coexistencia de términos relacionados con la Atención farmacéutica.²

El presente trabajo e investigación tuvo como objetivo; establecer si la atención farmacéutica es un factor que influye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022. Además, conocer: ¿De qué forma predomina la atención farmacéutica en la satisfacción de los?; ¿De qué modo la atención farmacéutica es un factor que contribuye en la satisfacción de los usuarios?; ¿De qué modalidad la dispensación farmacéutica es un factor que ayuda en la satisfacción de los?; ¿De qué manera el seguimiento farmacoterapéutico es un factor que respalda en la satisfacción de los usuarios?

El primer capítulo se desarrolla el planteamiento de problema, de acuerdo con el objetivo general de establecer si la atención farmacéutica es un factor que influye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022.

En el segundo capítulo, describimos el marco teórico, con antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas; planteamiento de la hipótesis; la cual se contrasta con los resultados de las encuestas realizadas en nuestra investigación.

En el tercer capítulo desarrollamos la metodología que se utilizó para la investigación; un enfoque cuantitativo; aplicativo; transversal prospectivo y correlacional en los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud, lo cual se realizó las encuestas virtuales a su vez, el instrumento que se realizó para esta investigación es el cuestionario.

En el cuarto capítulo; presentamos el análisis y descripción de los resultados de nuestras encuestas; se describe los grafios y tablas de frecuencia que se realizó en el programa estadísticos Microsoft Excel versión 2016, además se empleará el sistema SPSS versión 21. Para determinar la correlación entre sus variables que son: Características de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios se utilizó el programa Chi cuadrado.

Finalmente se puede apreciar en el quinto capítulo los resultados obtenidos, donde concluimos que, en la atención farmacéutica, la dispensación, la orientación farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico es un factor que influye en la satisfacción de usuario.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

La atención farmacéutica es la forma más importante de los establecimientos de salud con mayor frecuencia las boticas y farmacias al momento de atender a nuestros pacientes de manera oportuna y eficaz. En esta situación es donde debemos proporcionar la confianza a nuestros usuarios, así también la participación del químico farmacéutico. Es importante fortalecer la atención al usuario tanto en el asesoramiento y la dispensación de los productos farmacéuticos como en el seguimiento farmacoterapéutico, a si de esta manera el usuario se sienta seguro y complacido en la atención brindada del profesional de salud.¹

La atención farmacéutica como disciplina conlleva un cambio de orientación de la profesión farmacéutica, evolucionando a su orientación al producto (Dispensación de medicamentos) hacia el paciente. Estos cambios requieren que los propósitos de estudio de programas de farmacia se ajusten, buscando que el farmacéutico adquiera los conocimientos requeridos para cumplir de forma efectiva con este enfoque. Generalmente, este cambio se ha presentado de manera paulatina, pero con limitaciones prácticas, estructura y adicionalmente con la coexistencia de términos relacionados con la Atención farmacéutica²

En la actualidad del país nuestra atención en salud es deficiente, debido más aun a los problemas coyunturales de la pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19) como enfermedad infecciosa la cual ha traído reportes negativos relacionados con el aumento de número de contagios. En el Perú hoy en día este número de casos por contagio se ve reflejado en el último reporte oficial registrado de 16,047 casos hasta el 19 de marzo de 2021.

Hoy en día frente a un estado de pandemia, el aumento de casos por covid-19 ha logrado que la mayoría de la población haya tenido que ser recetada con medicamentos que cumplan el objetivo de prevenir, controlar o tratar los síntomas asociados a la infección por covid-19 siendo de esta manera una forma de minimizar la propagación del virus con medicamentos cuyo uso anterior no era dirigido a un tipo de virus en particular lo que además ante la falta de información científica aumenta con ello las dudas respecto a su tratamiento farmacoterapéutico, dudas que al ser generadas, buscan de manera inmediata al profesional disponible

cerca de ellos, al Químico farmacéutico.³ Por lo tanto la atención farmacéutica en general es una experiencia profesional donde el farmacéutico es responsable de todas las necesidades de los pacientes con relación a su medicación que estos son prescritos por el médico, que muchas veces no son específicos con su indicación de como tomar los medicamentos y de la desinformación de como tomar de los medicamentos por parte de los pacientes; así mismo en la experiencia diaria es frecuente la automedicación, conllevando así la resistencia microbiana y esto va a intervenir en la mejoría y un tratamiento adecuado de las enfermedades mal curadas.⁴

Es por todo esto, impredecible la participación de profesional químico farmacéutico en los establecimientos como boticas y farmacias de nuestro país. En esta investigación nos va a permitir conocer la atención farmacéutica y cuál es la satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Toma Salud.

1.2. Identificación y formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

- ❖ ¿De qué forma predomina la atención farmacéutica en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas en (abril y junio) del 2022?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ❖ ¿De qué modo la atención farmacéutica es un factor que contribuye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022?
- ❖ ¿De qué modalidad la dispensación farmacéutica es un factor que ayuda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de Comas (abril – junio) del 2022?
- ❖ ¿De qué manera el seguimiento farmacoterapéutico es un factor que respalda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

- ❖ Establecer si la atención farmacéutica es un factor que influye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- ❖ Demostrar si la atención farmacéutica es un factor que contribuye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022.
- ❖ Determinar si la dispensación farmacéutica es un factor que ayuda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022.
- ❖ Analizar si el seguimiento farmacoterapéutico es un factor que respalda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciono que las acciones de la atención farmacéutica se deben incluir al paciente en relación al personal responsable de la salud como es el químico farmacéutico. Las acciones correspondientes se deben: distinguir, estimar y reconocer los problemas relacionados con los medicamentos (PRM) así como los signos y síntomas que presentan, además algún tipo de malestar o posibles diagnósticos que el propio paciente lo comenta. Además, se puede añadir la participación de otro personal de salud si es lo que necesita .⁴

En el Perú la atención farmacéutica se establece mediante normativas a través de la entidad reguladora, Dirección General de Insumos y Drogas (DIGEMID), por lo cual establece el artículo 22 que menciona las Buenas Prácticas de Atención Farmacéutica que está conformado por las Buenas Prácticas de Dispensación

(BPD) y Seguimiento Farmacoterapéutico. Esta normativa establece cada función en sus actividades correspondientes .⁵

Hoy en el contexto actual nos encontramos en una pandemia a causa del coronavirus. Es por ello que el Colegio Químico Farmacéutico, realizaron un protocolo para llevar a cabo la atención farmacéutica en personas con sospecha o con covid19. Este documento consistió los criterios técnicos y que medidas de bioseguridad se debe tomar a cabo en casos de sospechas. Además, como las farmacias y boticas deben de cumplir con los protocolos como el uso de mascarilla de los trabajadores y usuarios, distanciamiento social para no permitir las aglomeraciones. Otra medida es la recepción información y seguimiento al paciente; y lo primordial la actuación del químico farmacéutico ante un caso sospechoso como brindarle tranquilidad al usuario, recomendar si presenta síntomas comunicarle con la línea telefónica del Ministerio de Salud.⁶

Debido a estos antecedentes es importante actuar mediante la atención farmacéutica tanto como durante la pandemia así tiempos anteriores ya que nos encontramos en época difícil con muchos casos de covid19 en nuestro país ya que conlleva a muchas causas como la automedicación, poco conocimiento en los medicamentos como línea de tratamiento, efectos adversos, entre otro. Es por ello que diversos establecimientos farmacéuticos no lo efectúan, así mismo no ejercen la profesión del químico farmacéutico a la orientación e indicación.

Por lo tanto, este trabajo de investigación queremos realizar un gran cambio en la sociedad a la concientización aportando mediante la atención farmacéutica.

1.5. Delimitación de la investigación

- ❖ Delimitación temporal: este proyecto investigación empieza el mes de abril y culminara el mes de junio del 2022.
- ❖ Delimitación espacial: esta investigación se realizará en el establecimiento farmacéutico Botica Toma´Salud ubicado en el distrito de Comas, Lima, Perú. El establecimiento cuenta con toda la autorización y certificación del reglamento de las buenas prácticas de dispensación y buenas prácticas de almacenamiento.

La muestra estará conformada por la población que acuden a la botica de manera parcial y continua, que acepten voluntariamente participar de este estudio, deberán de ser mayores de 20 años.

1.6. Limitaciones de la investigación

La restricción más importante para realizar este proyecto de investigación en la actualidad es los momentos difíciles que estamos pasando en la pandemia causado por SARS-Cov-2 ya que ha causado gran impacto a todo el mundo por ello esta investigación tiene los siguientes motivos:

- ❖ La dificultad para captar la información y las entrevistas a determinadas personas ya que la mayoría de estas no saben el uso de determinadas aplicaciones.

- ❖ La adaptación de las encuestas será de manera online, empleando una plataforma digital para la aplicación del cuestionario así de esta manera evitando de alguna manera contagiarnos del COVID-19.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales.

Ayala D. et al (2020)⁷, Elaboraron el proyecto de investigación titulado “Influencias de medios de comunicación en automedicación con azitromicina en usuarios de la botica Cruzfarma durante la pandemia del covid-19 en el periodo agosto 2020”. Tuvieron como finalidad evaluar el respaldo de los medios de comunicación en la automedicación con azitromicina en usuarios de la botica Cruzfarma durante la pandemia COVID19 en agosto en el año 2020. En su método de estudio fue aplicada, descriptivo mediante un encuesta que consistía 14 preguntas. Concluyeron que los medios de comunicación si influyen en la automedicación de la azitromicina mediante el último semestre del año.

González J. et al (2020)⁸ Realizaron la investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación de medicamentos de uso frecuente para el covid19 en los establecimientos farmacéuticos en la urbanización tablada de Lurín, Villa María del Triunfo, junio – septiembre 2020. Tuvieron como finalidad determinar el nivel del conocimiento mediante las Buenas Prácticas de Dispensación de los medicamentos frecuentes para el tratamiento del coronavirus en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Villa María del Triunfo (VMT). Su estudio fue descriptivo, cuantitativa, se evaluó mediante una encuesta en 15 establecimientos farmacéuticos por los meses de junio hasta septiembre del 2020, además fueron elaboradas mediante programaciones como en el Microsoft Excel. Concluyeron que en el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación no han sido realizados de uso adecuado ya que con ello las normativas decretas no cumple con lo establecido, además más del 30% no cumple con los protocolos propuestos por el Ministerio de Salud.

Macha, R. (2018)⁹: ejecutaron su proyecto de investigación llamado “Implementación de un programa de atención farmacéutica para mejorar la calidad de vida en pacientes diabéticos de la comunidad campesina de cochas chico

2017".Se obtuvo como finalidad evaluar la influencia de la implementación de un programa de atención farmacéutica para mejorar su calidad de vida en los pacientes diagnosticados con diabetes en la comunidad campesina de Cochas en el año 2017.9étodoo de estudio fue experimental.

Concluyo que la nueva aplicación del plan de la Atención Farmacéutica tuvo resultados positivos con la mejoría de la calidad de vida de los pacientes con diagnóstico de diabetes en la comunidad de Chocas Chico en el año 2017.Por otro lado la población del grupo mayor de 46 años más es diagnosticados con diabetes con un porcentaje de 52.50%

Ojeda G. et al (2018)¹⁰elaboraron un proyecto de investigación titulado Factores socioeconómicos y automedicación en pacientes pediátricos del hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo, (julio – agosto), Chiclayo – 2018". Su objetivo fue evaluar la relación que puede haber entre los factores socioeconómicos de los padres/madres y la automedicación en pacientes en pediatría en el Hospital Almanzor Aguinaga ubicado en el departamento de Lambayeque. Su método de estudio fue descriptivo y correlacional, realizaron una encuesta con 50 unidades de estudio y por lo cual se realizó en el programa de Microsoft Excel para la elaboración de tablas. Concluyeron que no existe relación entre las dos variables.

Condori D. et al. (2018)¹¹ llevaron a cabo la investigación titulada "Automedicación con antibióticos en trabajadores de los centros comerciales adyacentes al parque alameda de las Malvinas del cercado de lima, 2018".Tuvieron como finalidad explicar la automedicación con antibióticos en trabajadores en el parque Alameda del distrito de Cercado de Lima en el años 2018.En su método de estudio fue transversal y prospectivo, además realizaron un cuestionario y entrevistaron a 370 trabajadores del mercado.

Concluyeron que el nivel de conocimiento es bajo respecto a este estudio de automedicación en antibióticos ya que fue porcentaje de 67.6% y 96.9% en resistencia bacteriana.

Retuerto, K. (2017)¹² Realizo la investigación titulada "Análisis de la implementación de la atención farmacéutica en farmacias y boticas en el Perú" Este proyecto tuvo como objetivo determinar la situación de la implementación de la

atención farmacéutica en establecimientos farmacéuticos en el Perú. En su metodología el estudio es descriptivo de uso experimental.

Concluyeron que, al incluir la Atención Farmacéutica en el Perú, es importante añadirlo dentro de un marco legal para el inicio de su desarrollo. Es por ello que es primordial contar con los profesionales especializados como el Químico Farmacéutico para la inclusión de la atención farmacéutica en todos los establecimientos farmacéuticos en el Perú.

Huamán J. (2017) ¹³. Realizo la investigación “Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, ATE – Lima, 2016.” El objetivo fue elaborar el nivel de satisfacción de los usuarios frecuentes en la Botica Mifarma en el distrito de Ate en el año 2016. En su método de estudio fue observacional, además realizaron una encuesta por lo cual está conformado por 383 usuarios.

Concluyeron que los usuarios que asistieron en la Cadena de Mifarma se evidencio los siguientes resultados en relación a la satisfacción promedio bajo:31,9 %: promedio medio y alto 68.1%

Briceño, Y. (2012)¹⁴ Realizo la investigación titulada “características de la atención farmacéutica en ellos establecimientos ubicados en Viru junio 2012”. Tuvo que sostener como finalidad saber que en la situación actual del uso del medicamento y a qué nivel se encuentra el químico farmacéutico en los establecimientos farmacéuticos. En su método de estudio realizaron una lista donde contenía ítems para la dispensación de los medicamentos mediante atención farmacéutica sobre la indicación, orientación, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico

Concluyeron que el servicio que se realiza mediante la atención farmacéutica debe contener un servicio completo. Por lo tanto, se evidenció que el nivel del conocimiento sobre el conocimiento de la atención farmacéutica es de 85%.

2.1.2. Antecedentes Internacionales.

Seisdedos E. et al (2020)¹⁵ Realizaron la investigación sobre “Apertura de una Unidad de Atención Farmacéutica a pacientes externos durante la pandemia COVID-19” Tuvieron como objetivo evaluar los cambios administrativos mediante la inauguración de una nueva Unidad de Atención Farmacéutica a pacientes sin diagnóstico con coronavirus. En su método se realizó en un hospital con 86 camas sin o con diagnóstico COVID-19, a partir de la fecha del 11 de marzo hasta 21 de junio. Concluyeron que la inauguración se pudo dar con actividad en la sala no COVID19, así previniendo y disminuir el contagio.

Vélez A. (2019)¹⁶ Realizo la investigación de “Revisión bibliográfica de la atención farmacéutica en Latinoamérica”. Tuvo como objetivo realizar de diseño sistemático en base de varias literaturas científicas sobre la atención farmacéutica en diferentes enfermedades. En su metodología trabajaron con búsqueda bibliográfica con base de Datos como PUBMED, SCIENCE, entre otros donde se presenten desde su origen y en sí que consiste, además fueron los últimos 15 años la búsqueda de artículos nacionales e internacionales.

Concluyeron que la atención farmacéutica es una práctica importante y fundamental porque puede producir incorrecciones en la farmacoterapia si no existiera esta práctica, y además brindaría menos carga laboral al sistema de salud como las citas médicas, costos de la consulta médica, entre otros.

Altamirano V, et al (2019)¹⁷, llevaron a cabo la investigación “Automedicación en estudiantes de una residencia universitaria en Chillán, Chile”. Tuvieron como objetivo fue calificar la automedicación en estudiantes en una ciudad de Chillan. En su metodología fue estudio transversal, además se realizó una muestra lo cual, conformado por 102 estudiantes, además se validó por juicio de expertos los instrumentos. Concluyeron que la práctica de automedicación lo realiza como una forma de prevención para así disminuir cualquier riesgo que puede poseer.

Sabogal A. et al (2018)¹⁸ llevaron a cabo la investigación titulada “Propuesta e implementación de un programa de atención farmacéutica en pacientes crónicos hipertensos entre los 50 a 85 años de edad en la unidad de servicios de salud

Usaquén Bogotá D.C". Tuvieron como finalidad añadir un nuevo plan de atención farmacéutica en pacientes con diagnósticos de hipertensión entre las edades de 50 hasta 85 años en una sala del hospital. Su metodología fue el método DADER lo cual consistía tomando la infraestructura, seleccionar la muestra, los criterios de inclusión y exclusión con la finalidad de obtener un buen programa de implementación de atención farmacéutica en pacientes hipertensos.

Concluyeron que se evidencio una gran escala y la importancia de la atención farmacéutica en pacientes hipertensos, además se obtuvo resultados positivos en los pacientes como en los profesionales de salud.

Maidana G et al (2018)¹⁹, realizaron la investigación titulada "Perfil de automedicación en estudiantes ingresantes de la Facultad de Ciencias Químicas en el año 2015". Obtuvieron como objetivo evaluar la automedicación en estudiantes de una universidad Nacional en el país de Paraguay. En su método de estudio fue descriptivo, transversal mediante el periodo de mayo del 2016. Se evaluaron a 115 estudiantes universitarios.

Concluyeron que el 45% admitieron que, si se automedicaron sin ninguna receta médica y los 66% lo usan frecuentemente, sin embargo, más del 90% la población conoce la práctica de automedicación que puede conllevar más riesgos que beneficios.

Ruiz J. (2015)²⁰. Realizo la investigación titulada "Coordinación entre el farmacéutico comunitario y el médico de atención primaria en la atención al paciente con patologías crónicas" Tuvo como objetivo elaborar y validar un modelo de herramientas que accedan a las farmacias mediante un orden y coordinada que debe orientar el medico hacia el paciente. En su método de estudio fue cualitativo semiestructurado.

Concluyo que al añadir a los químicos farmacéuticos y médicos de asistencia primaria pueden diseñar ambos y establecer una coordinación ordenada así beneficiando al paciente, además realizaron una nueva estrategia lo cual consistía un modelo con programación de software para que sea más fácil y accesible la aplicación.

2.2. Bases teóricas

➤ **Atención farmacéutica:**

Se define como la acción que ejerce el químico farmacéutico con sus conocimientos requeridos y ponerlo en práctica mediante servicios de atención farmacéutica como: la orientación, dispensación, seguimiento farmacoterapéutico mediante la farmacovigilancia y la educación de salud en la población.^{21, 22}

➤ **Características de la atención farmacéutica**

El objetivo de la atención farmacéutica es dispensar es ejercer su función de dispensar, orientar y el seguimiento farmacoterapéutico.

Dispensación:

Es el acto del químico farmacéutico mediante la práctica de realizar la dispensación de los medicamentos con la receta médica prescrita por el profesional de salud, además concientizar el uso correcto del fármaco. Por lo tanto, con el fin de prevenir posibles reacciones al medicamento y cuidar la salud del paciente.²²

La correcta dispensación consiste desde:

a) Decepcionar y validar la receta médica:

La prescripción consiste en el resultado de un diagnóstico terapéutico y es redactada mediante una receta médica. Además, estos medicamentos deben estar bajo de receta para ser dispensados y que no existe algún error ortográfico. Además, en el caso que se encuentra en la lista de psicotrópicos y estupefacientes se debe regir a las normas vigentes. Sin embargo, la receta médica se vence en el plazo establecido no se procederá a la dispensación de lo solicitado.

b) Conocer e interpretar la receta médica prescripta:

Debe contener correcta escritura para los prescriptores. Además, debe contener la dosis recomendada y la cantidad al momento de dispensar el medicamento

c) Formular y escoger los productos seleccionados para la dispensación:

La preparación de los productos para la dispensación debe ser entendido sin ningún problema y dudas. Además, para su entrega debe corroborarse si los medicamentos tienen buena presentación en los envases primario y secundario y el rotulado.

d) Registrar los datos seleccionados:

Los registros que se otorgan en los medicamentos a los pacientes son primordiales en farmacias y boticas en la dispensación brindado eficientemente en la parte administrativa.

En caso de las recetas sean de preparaciones magistrales se debe colocar el sello del lugar, nombre del profesional quien preparo y la fecha, así mismo, copiar en el libro de recetas .²³

e) Dar los productos brindados mediante la dispensación

Se debe entregar al paciente con instrucciones esclarecidas por el Químico Farmacéutico con la información respectiva del medicamento brindado orientación sobre el uso, dosis, vía de administración, interacciones medicamentosas, su almacenamiento, entre otras.²³

➤ **Indicación Farmacéutica:**

Es la actuación del químico farmacéutico toma la responsabilidad de recomendar medicamentos que no necesitan una receta médica con la finalidad de reducir los dolores o síntomas que presenta el paciente, es por ello la consulta al paciente sobre el problema de salud que pueda obtener.²²

➤ **Intervención farmacéutica:**

Es la decisión que toma el químico farmacéutico que da como la mejor alternativa para solucionar algún problema que se verifica al paciente.

➤ **Seguimiento farmacoterapéutico:**

Es el acto del profesional de salud que brinda la atención farmacéutica mediante las necesidades del paciente y recomienda a prevenir o detectar los problemas relacionados a los medicamentos y en relación a sus resultados negativos que puede conllevar. Su finalidad es lograr la seguridad y eficacia de los fármacos recetados para cada paciente que va consumir en su tratamiento. Además, este servicio es forma continua, sistemática y la aportación de otro profesional de salud.^{23,24}

➤ **Problemas Relacionados con los medicamentos (PRM) y resultados negativos asociados a la automedicación (RNM)**

Los PRM, se define como la base primordial de la atención farmacéutica, además no están sencillo medir esta actividad. Sin embargo, los más recurrentes el grupo sector es la población de los adultos mayores que puede administrarse de cuatro o más medicamentos. El PRM se interrelaciona con las soluciones que deciden los químicos farmacéuticos para orientar el paciente.²⁵

➤ **Importancia de los PRM y RNM**

Se define al RNM las respuestas negativas en la salud del paciente o un fallo con el fin terapéutico mediante la medicación.

Se sobreentiende al paciente en situación de peligro respecto a su salud relacionado al medicamento causado por más de uno de los PRM que se puede generar como factor de riesgo.²⁵

➤ **Satisfacción del paciente:**

La satisfacción captada por el paciente esta interconectado por varias variables cuales son: estado de salud; variables sociodemográficas como la edad, sexo, cultura; características el quien lo atiende como la empatía, información, habilidad de expresarse, entre otras.

Se define como la atención percibida del paciente al cumplir con sus expectativas con respecto al servicio de salud. Sin embargo, algunas personas han sufrido por la mala atención del personal de salud, y estos sucesos se llama incidente de la atención sanitaria que produce agravo con el paciente.²⁶

➤ **Niveles de satisfacción:**

Los niveles de satisfacción se dividen en:

- a) **Insatisfacción:** Es cuando el rendimiento del que ejerce el servicio a los pacientes no alcanza sus expectativas.

b) Complacencia: Es el resultado cuando el rendimiento es más de lo que cumple con las expectativas del paciente.

➤ **Dimensión de la satisfacción:**

a) Confiabilidad:

Es la facultad que el servicio ofrece al paciente una eficiencia segura y precisa. Por lo tanto, es decir que el centro de salud cumple con sus promesas mediante su servicio, respuestas rápidas y el costo.

b) Validez:

Es la cualidad principal que el profesional de salud actúa de manera adecuada y correcta .²⁷

2.3. Formulación de las hipótesis

2.3.1. Hipótesis general.

❖ La atención farmacéutica es un factor que predomina en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas.

❖ La orientación farmacéutica es un factor que contribuye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022.

❖ La dispensación farmacéutica es un factor que ayuda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022.

❖ El seguimiento farmacoterapéutico es un factor que respalda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma´Salud del distrito de comas (abril – junio) del 2022.

2.4. Operacionalización de variables e indicadores

V1 INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES
ATENCIÓN FARMACÉUTICA	ORIENTACION FARMACEUTICA	Veracidad	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
		Empatía	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
		Equidad	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
		Conocimiento	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
	DISPENSACION FARMACEUTICA	Fluidez	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
		Disponibilidad	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
		Variedad	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
		Accesibilidad	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPEUTICO	Integridad	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
		Problemas relacionados con los medicamentos	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
		Continuidad	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre
		Intervención	Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre

V1. DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES
satisfacción de usuarios que acuden a la botica Toma Salud del distrito de Comas (abril – junio) 2022.	HUMANÍSTICO	Trato amable y Cortez	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
		Respeto por la confiabilidad y privacidad	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
		Respeto por la orden de llegada de los pacientes	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
		Personal correctamente aseado y uniformado	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
	CIENTÍFICO TECNOLÓGICO	Eficacia en el servicio	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
		Ofrecimiento de alternativas al tratamiento	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
		Orientación en el servicio	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
		Ofrecimiento y dominio de la farmacoterapia	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
	ENTORNO	La botica esta aseada y ordenada	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
		La botica está debidamente iluminada y ventilada	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
		Seguridad en la farmacia	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho
		Abastecimiento y disponibilidad de los productos	No Satisfecho Poco satisfecho Satisfecho

2.5. Definición de términos básicos

- **Automedicación:** La automedicación se conceptualiza como la toma de decisión propia en el consumo indiscriminado de los medicamentos por parte de los habitantes.²⁸
- **Coronavirus:** Es una enfermedad contagiosa a causa de una familia amplia de virus recién descubierto hace algunos años.²⁹
- **Establecimiento farmacéutico:** Se encarga de la formulación, control de calidad, acondicionamiento, importación, comercialización, atención farmacéutica, dispensación, entre otros en los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.³⁰
- **Farmacoterapéutico:** Es el estudio de los medicamentos para prevenir los riesgos que puede producir, además se relaciona con sus características de farmacodinamia, fisiopatología para cambiar y reducir los peligros de la enfermedad.³¹
- **Pandemia:** Se define pandemia a la situación mundial debido a una peligrosa enfermedad infecciosa, además las personas no poseen inmunidad con la nueva enfermedad.³²
- **Químico farmacéutico:** Se define como el profesional de los fármacos y la orientación del buen uso del medicamento, además se encarga en el área de atención farmacéutica, laboratorio especializado, entre otras.³³
- **Resistencia microbiana:** Es el evento que el microorganismo no es atacado por un antimicrobiano ya que genero resistencia y no sensibilidad al medicamento.³⁴

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Esta tesis, se relaciona al punto de vista cuantitativo, ya que tuvo como objetivo constatar la hipótesis ya que se desarrollará a través de escalas numéricas mediante análisis estadísticos.

Según el alcance de la investigación es de tipo aplicada. Además, el estudio fue de nivel descriptivo porque se emplearán instrumentos para medir las variables: atención farmacéutica y satisfacción de usuarios.

3.2. Diseño de la investigación

El modelo de diseño a emplearse es no experimental. Así mismo este estudio de investigación de la tesis fue descriptivo y correlacional en ello se evaluará las asociaciones de ambas variables entre ellos son: atención farmacéutica y satisfacción de usuarios.

3.3. Población y muestra de la investigación

➤ **Población:**

- La población en esta tesis fue conformada por 280 usuarios las edades que se tomaran en cuenta de 20 a 70 años de edad. Los usuarios que acudan a la botica Toma'Salud durante el mes de abril – junio del 2022.

➤ **Muestra**

El estudio se determinará mediante probabilística al azar ya que cada uno de los participantes de la población tuvo la oportunidad de ser escogido, así que, por lo tanto, se obtuvo 162 usuarios, mediante la formula

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5) * 280}{(0.05)^2(279) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = \frac{3.8416 (0.25)(280)}{0.6975 + 0.9604}$$
$$n = \frac{268.912}{1.6579} = \mathbf{162.200}$$

$n = 162$ usuarios

n: muestra representativa (n=195)

N: población (N=280)

Z: margen de estabilidad 95% (Z=1.96)

E: Coeficiente de error más alto 5% (E=0,05)

P: Probabilidad de entorno investigativo (p=0.5)

Q: Probabilidad no factible para realizar el estudio (q=0.5)

➤ **Criterio de inclusión:**

- Los usuarios de 20 a 70 años que se les brinda la atención farmacéutica en la botica Toma'Salud
- Usuario que decidan participar en el estudio.

➤ **Criterio de exclusión**

- Usuarios < de 20 años que acuden en la botica Toma'Salud para recibir atención farmacéutica.
- Usuarios mayores de 70 años que acuden en la botica Toma'Salud para recibir atención farmacéutica.
- Usuarios que no tiene voluntad de participar en el estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Para obtener la recaudación de datos para la elaboración de la tesis, empleamos la técnica de la encuesta, nuestro instrumento será la pregunta a través del cuestionario virtual, esto será aplicado a los usuarios que acudan en la botica Toma'Salud en el distrito de Comas. Se realizará dos cuestionarios virtuales que constará de la Atención farmacéutica y Satisfacción de usuarios.

3.4.1. Validación y fiabilidad del instrumento:

El instrumento fue validado por tres expertos profesionales químicos farmacéuticos, dos de ellos se desempeñan como docentes universitarios y uno como director técnico de la botica.

Esto comprueba la fiabilidad y la validez de dicho instrumento.

La prueba de confiabilidad de Alpha de Cronbach de instrumento de la variable independiente y dependiente.

Tabla 1. Procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Tabla 2. Resultado de las estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,938	,940	24

En las tablas 1 y 2, se observa que el resultado de la prueba del coeficiente Alpha de Cronbach resultó **,938** indicando que el instrumento tiene un nivel de excelente para ser aplicado en la muestra investigada.

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos

Para realizar nuestro procesamiento de datos los instrumentos fueron realizados por el programa estadísticos Microsoft Excel versión 2016, además se empleará el sistema SPSS versión 21 para determinar si la tesis de investigación es tipo descriptivo. Para determinar la correlación entre sus variables que son: Atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios se realizara el programa Chi cuadrado.

3.6. Aspectos éticos

DIAGRAMA DE GANTT PARA CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Actividades	SEMANAS Y MESES DEL AÑO 2022															
	Abril				Mayo				Junio							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Identificación del problema y búsqueda bibliográfica.	X	X	X													
Desarrollo del capítulo I			X	X	X											
Desarrollo del marco teórico; antecedentes nacionales					X	X										
Desarrollo de antecedentes internacionales						X	X									
Desarrollo de bases teóricas, formulación de hipótesis y formulación de variables.							X	X								
Desarrollo de la metodología de la investigación.								X	X							
Desarrollo de las técnicas y recolección de datos.									X	X						
Presentación del desarrollo del proyecto											X	X	x	x	x	
Sustentación del proyecto																

PRESUPUESTO

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (S/.)	Total (S/.)
Internet	Global	200.00	200.00
Movilidad	Global	8.00	480.00
Personal de apoyo	Global	50.00	100.00
Imprevistos	Global	300.00	300.00
TOTAL			1,080.00

DESCRIPCION	TOTAL (S/.)
BIENES Y MATERIALES	2000.00
SERVICIOS	1080.00
TOTAL, DEL PRESUPUESTO	S/. 3,080.00

CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

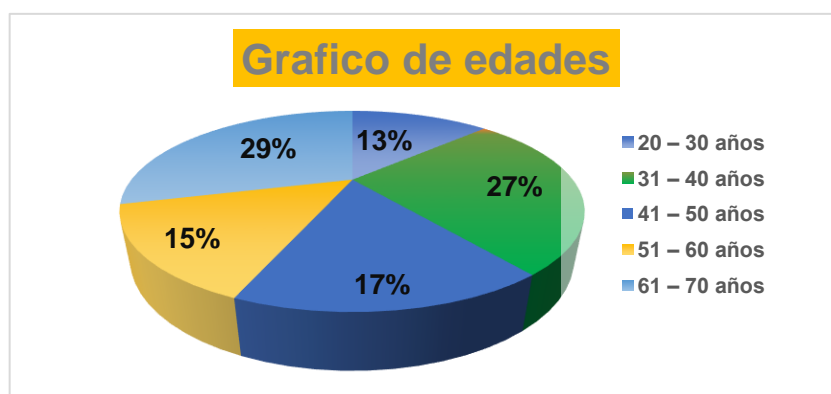
4.1. Presentación de los resultados

Posteriormente se presentan los resultados de las encuestas realizadas a 162 usuarios que tengan un rango mayor de 20 años y menor de 70 años de edad que frecuenten a la botica Toma' Salud del distrito de Comas en abril – junio 2022, con la finalidad de obtener información sobre la atención farmacéutica realizada en dicho establecimiento.

TABLA Y GRAFICO N°1 EDADES QUE FRECUENTAN A LA BOTICA.

TABLA N°1 EDADES USUARIOS		
Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30 años	21	13 %
31 – 40 años	43	26,5 %
41 – 50 años	27	16,7 %
51 – 60 años	24	14,8 %
61 – 70 años	47	29 %
Total	162	100 %

Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma' Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma' Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

Tabla y gráfico N°1 nos indica las edades que más frecuentan a la botica, 47 usuarios dijeron que tienen una edad entre 61 a 70 años, que representa un 29 %, 43 usuarios marcaron que tienen una edad entre 31 a 40 años, esto representa a un 26.5 %, 27 usuarios manifestaron que tiene una edad de 41 a 50 años, esto representa a un 16.7 %, 24 usuarios expresaron de tener 51 a 60 años, esto representa un 14.8 %, 21 usuarios afirmaron que tienen una edad entre 20 a 30 años.

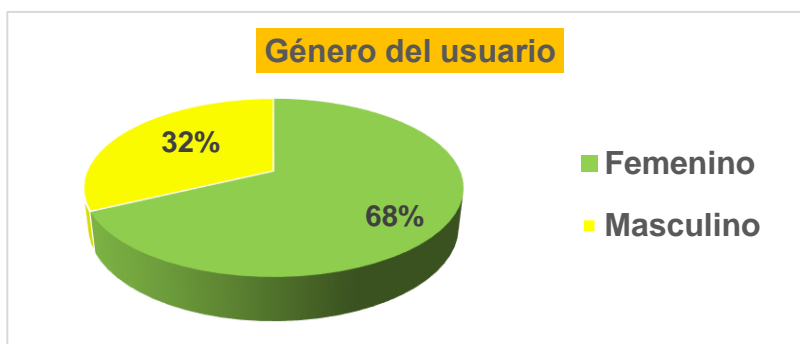
Este grafico nos da como referencia de las edades, los usuarios que más frecuentan a la Botica Toma' Salud representa un 29 %, son de edad adulta entre 61 a 70 años.

TABLA Y GRAFICO N°2 GENERO QUE FRECUENTAN A LA BOTICA

TABLA N°2 género de usuarios

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	110	67,9 %
Masculino	52	32,1 %
Total	162	100 %

Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma' Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma' Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

En la tabla y grafico N°2 nos da el dato de que 110 usuarios un 67.9 %, son del sexo femenino, 52 usuarios un 32.1 % son del sexo masculino.

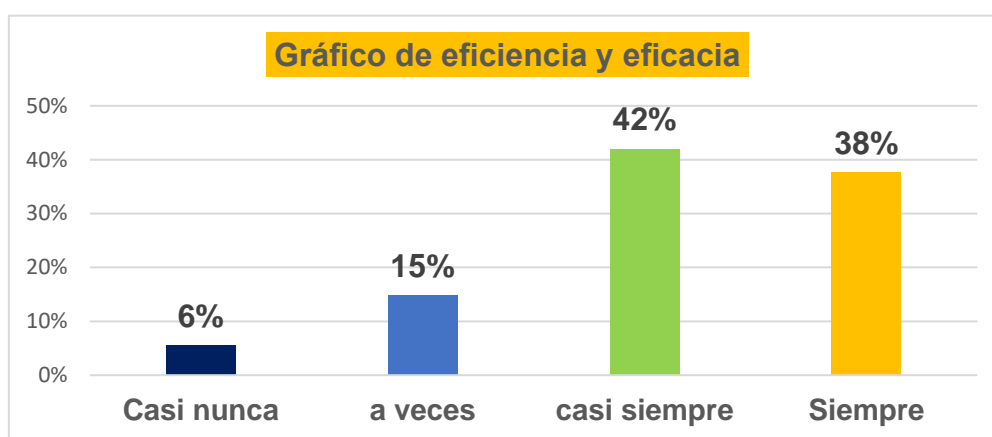
Es decir que un 67.9 % son del género femenino quienes más visita los establecimientos de Toma' Salud.

TABLA Y GRAFICO N°3 EFICACIA Y EFICENCIA DEL PERSONAL DE SALUD

TABLA N°3 Eficacia y Eficiencia del Personal de Salud

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	9	5.6 %
a veces	24	14.8 %
casi siempre	68	42 %
Siempre	61	37.7 %
Total	162	100 %

Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

Tabla y grafio N°3 indica del cuestionario realizado a 162 usuarios que frecuentan a la botica Toma'Salud de distrito de Comas (abril- junio) 2022. Los usuarios que resolvieron el cuestionario en si el personal fue eficaz y eficiente con la información sobre el medicamento solicitado, donde 68 usuario marcaron casi siempre, esto representa un 42 %, 61 usuarios manifiestan siempre, esto representa un 37.7 %, 24 usuarios indicaron a veces, lo que representa un 14.8 % y por último 9 usuarios tacharon casi nunca que representa un 5.6 %.

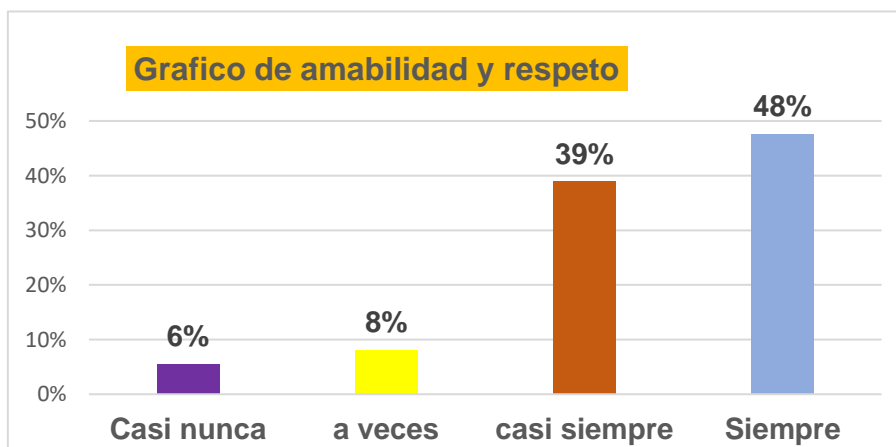
Es decir que un 42 % de esta encuesta el usuario manifiesta que casi siempre nuestro personal de salud es eficaz y eficiente con respecto al medicamento que solicito.

TABLA Y GRAFICO N°4 AMABILIDAD Y RESPETO AL USUARIO

TABLA N°4 TRATO DE ATENCION

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	9	5.6 %
a veces	13	8. %
casi siempre	63	38.9 %
Siempre	77	47.5 %
Total	162	100%

Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

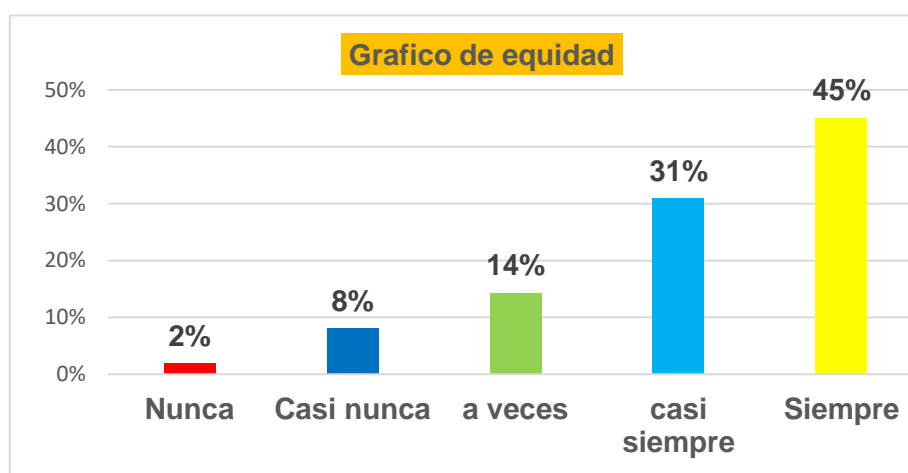
Tabla y grafico N°4 nos indica donde 162 usuarios encuestados que frecuentan a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. El cual, en manifiesta con respecto a la amabilidad y respeto del personal de salud, 77 usuarios indicaron siempre, esto indica un 47.5 %, 63 usuarios dijeron casi siempre, esto india un 38.9 %, 13 usuarios marcaron a veces, esto indica un 8 %. 9 usuarios afirmaron casi nunca, esto indica 5.6 %.

Por lo tanto, un 77 % de usuarios encuestados que frecuentan a la botica indicaron que siempre son tratados con respeto y amabilidad del personal de salud que les atendió en la botica Toma'Salud.

TABLA Y GRAFICO N°5 EQUIDAD DEL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO

TABLA N°5 EQUIDAD DEL PERSONAL DE SALUD		
Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1.9 %
Casi nunca	13	8 %
a veces	23	14.25 %
casi siempre	50	30.95 %
Siempre	73	45.1 %
Total	162	100%

Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

Tabla y gráfico N°5 nos indica de 162 usuarios encuestados que acuden a la botica Toma'Salud en abril – junio 2022. Ellos indicaron, 73 usuarios afirmaron siempre, esto representa un 45.1 %, 50 usuarios señalaron casi siempre, esto muestra un 30.95%, 23 usuarios declaran a veces, esto muestra un 14.25 %, 13 usuarios precisaron 8 %, 3 usuarios dijeron nunca, esto representa 1.9 %.

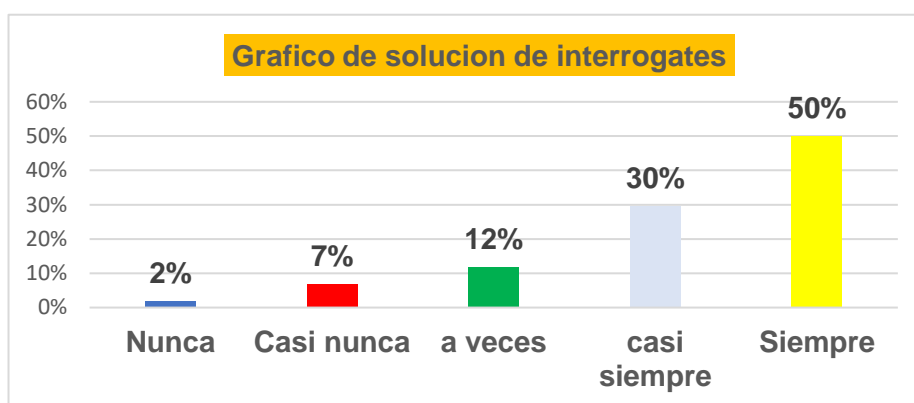
Esto muestra que un 45.1 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud, en la pregunta de que si fue equitativo el trato con respecto a los demás referidos a la indicación que requería. Ellos indicaron que siempre fueron equitativos con respecto a la indicación que ellos requerían.

TABLA Y GRAFICO N°6 SOLUCIÓN DE INTERROGANTES DEL PERSONAL DE SALUD

TABLA N°6 SOLUCIÓN DE INTERROGANTES

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1.9 %
Casi nunca	11	6.8 %
a veces	19	11.7 %
casi siempre	48	29.6 %
Siempre	81	50 %
Total	162	100 %

Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

Tabla y grafico N°6 en este resultado nos muestra de 162 usuarios que visitan a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. Donde, 81 usuarios manifestaron siempre, esto indica un 50 %, 48 usuarios marcaron casi siempre, esto indica 29.6 %, 19 usuarios dijeron a veces, esto indica 11.7 %, 11 usuarios señalaron casi nunca esto indica 6.8 %. 3 usuarios precisaron nunca, esto india un 1.9 %.

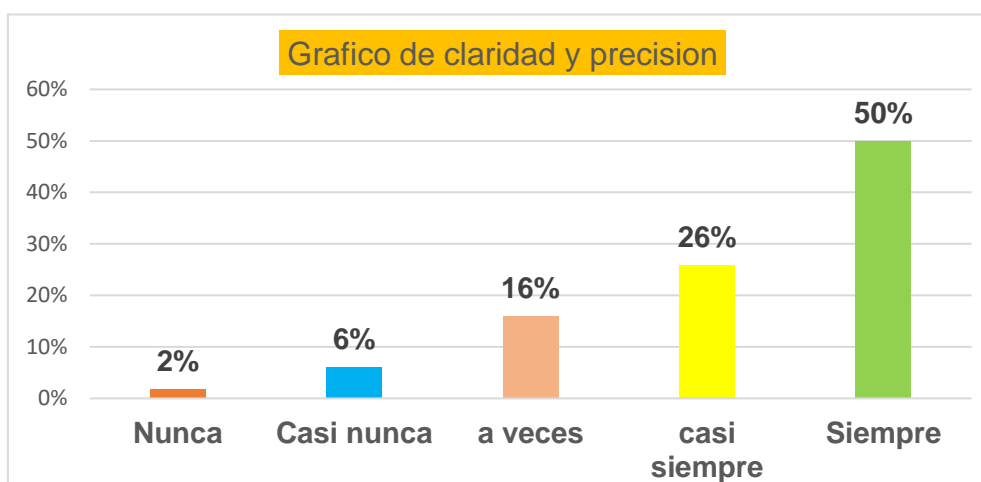
Este resultado nos indica que el 50 % de usuarios que acudes a la botica Toma'Salud en la pregunta si supo contestar todas sus interrogantes sobre el medicamento que solicitaba, manifestaron que el personal de salud siempre supo contestar sus interrogantes sobre el medicamento que solicitaba.

TABLA Y GRAFICO N°7 CLARIDAD Y PRECISION DEL PERSONAL DE SALUD

TABLA N°7 CLARIDAD Y PRECISION

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1.9 %
Casi nunca	10	6.2 %
a veces	26	16 %
casi siempre	42	25.9 %
Siempre	81	50 %
Total	162	100 %

Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Fueron encuestados 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

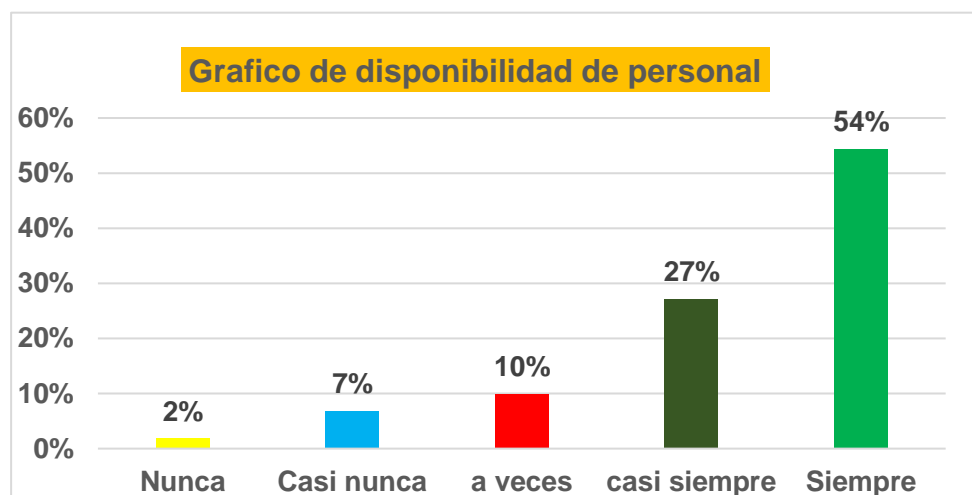
Tabla y grafico N°7 indica que 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. De 81 usuarios precisaron siempre, esto presenta un 50 %, 42 usuarios marcaron casi siempre esto representa un 25.9 %, 26 usuarios dijeron a veces esto representa un 16 %, 10 usuarios señalaron casi nunca, esto representa un 6. %, 3 usuarios delinearon nunca, esto representa un 1.9 %.

En este resultado el 50 % de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022, frente a la interrogante si el personal de la botica fue practico y fluido al momento de atenderle el medicamento que solicitaba, manifestaron que siempre fueron prácticos y fluidos al momento de atenderle.

TABLA N°8 DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL DE SALUD

TABLA N°8 DISPONIBILIDAD DE PERSONAL		
Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1.9 %
Casi nunca	11	6.8 %
a veces	16	9.9 %
casi siempre	44	27.2 %
Siempre	88	54.3 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022.



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022.

Tabla y grafico N°8: Esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio 2022, 88 usuarios manifestaron siempre, esto representa 54.3 %, 44 usuarios marcaron casi siempre, esto representa 27.2 %, 16 usuarios definieron a veces, esto representa 9.9 %, 11 usuarios dijeron casi nunca, esto representa 6.8 %, 3 usuarios definieron por nunca, esto representa 1.9 %.

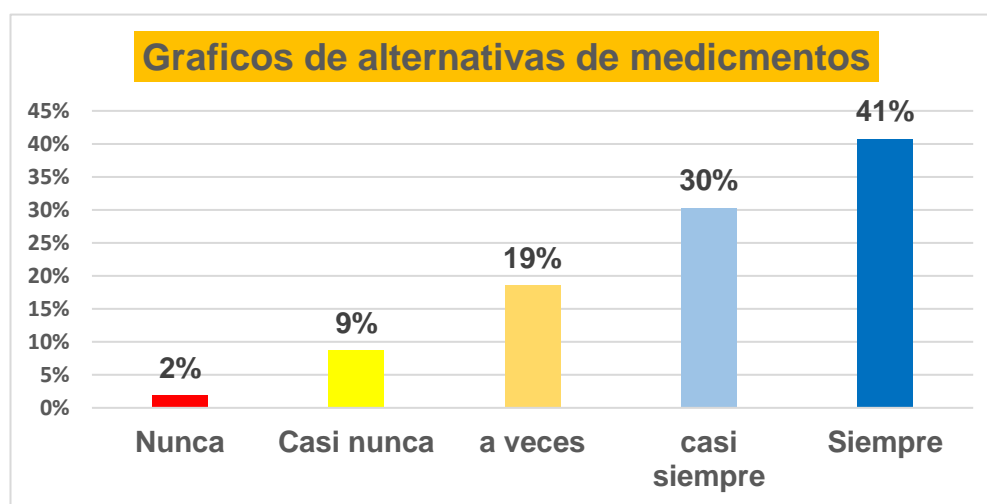
El resultado 54 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio 2022. En la interrogante, si brindo su disponibilidad completa al momento que requirió su medicamento solicitado, los usuarios refirieron que siempre el personal les brindo disponibilidad completa.

TABLA Y GRAFICO N°9 DE ALTERNATIVAS DE MEDICAMENTOS

TABLA N°9 ALTERNATIVAS DE MEDICAMENTOS

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1.9 %
Casi nunca	14	8.6 %
a veces	30	18.5 %
casi siempre	49	30.2 %
Siempre	66	40.7 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

Tabla y gráfico N°9. Nos indica esto que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 66 usuarios indicaron siempre esto representa un 40.7 %, 49 usuarios manifestaron casi siempre esto representa un 30.2 %, 30 usuarios marcaron a veces esto representa un 18.5 %, 14 usuarios manifestaron casi nunca lo que representa un 8.6 %, 3 usuarios dijeron nunca esto representa 1.9 %.

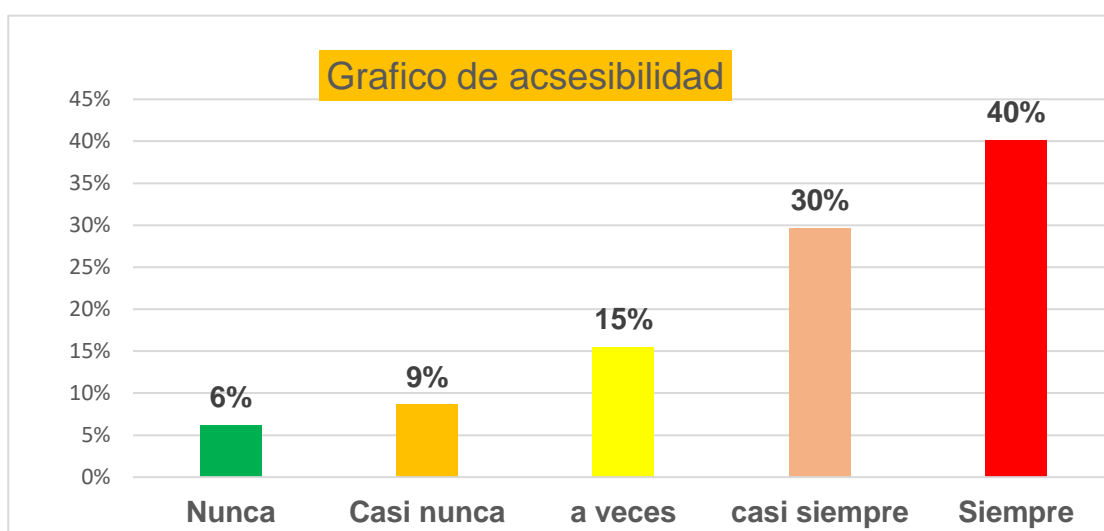
Dando un resultado de 40.7 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. En la pregunta si le brinda alternativa de otros medicamentos si usted no encontraba el medicamento solicitado, la cual respondieron que siempre el personal de salud les brinda alternativas de los medicamentos, contribuyendo así a su tratamiento correspondiente y obtener una pronta mejoría.

TABLA Y GRAFICO N°10 ACCESIBILIDAD DE OTRO PERSONAL DE SALUD

TABLA N°10 ACCESIBILIDAD DE OTRO PERSONAL DE SALUD

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	6.2 %
Casi nunca a veces	14	8.6 %
casi siempre	25	15.4 %
Siempre	48	29.6 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

Tabla y gráfico N°10. Nos indica esto que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 65 usuarios manifestaron siempre donde esto representa un 40 %, 48 usuarios marcaron casi siempre, esto indica un 30 %, 25 usuarios precisaron a veces donde esto representa un 15 %, 14 usuarios decidieron por casi nunca esto representa un 9 %, 10 usuarios señalaron nunca donde representa un 6 %.

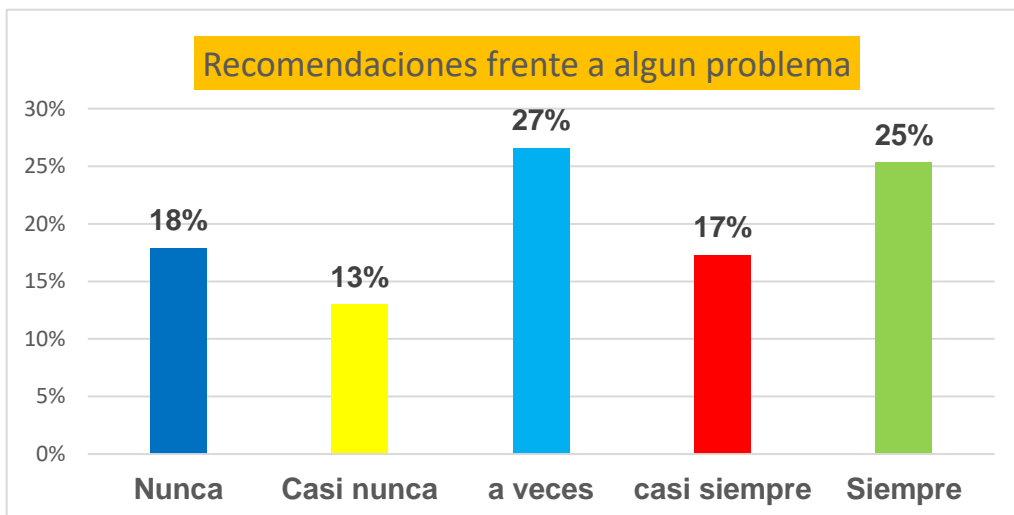
Este resultado se muestra que un 40.1% de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio del 2022. En la incógnita de si el personal de salud que le atendió accedió a que otro personal le pudiera atender, estos marcaron que siempre fueron accesibles a este pedido del usuario.

TABLA Y GRAFICO N°11 RECOMENDACIÓN DEL QUIMICO FARMACEUTICO FRENTE A ALGUN PROBLEMA

TABLA N°11 RECOMEDACION FRENTE A ALGUN PROBLEMA

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	29	18 %
Casi nunca a veces	21	13 %
casi siempre	43	27 %
Siempre	28	17 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

Tabla y grafico N°11. Nos indica esto que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 43 usuarios precisaron a veces, esto representa un 27 %. 41 usuarios manifestaron siempre, esto representa un 25 %. 29 usuarios indicaron nunca esto representa un 18 %, 28 usuarios comentaron casi siempre, esto representa un 17 %. 21 usuarios marcaron casi nunca, esto representa un 13 %.

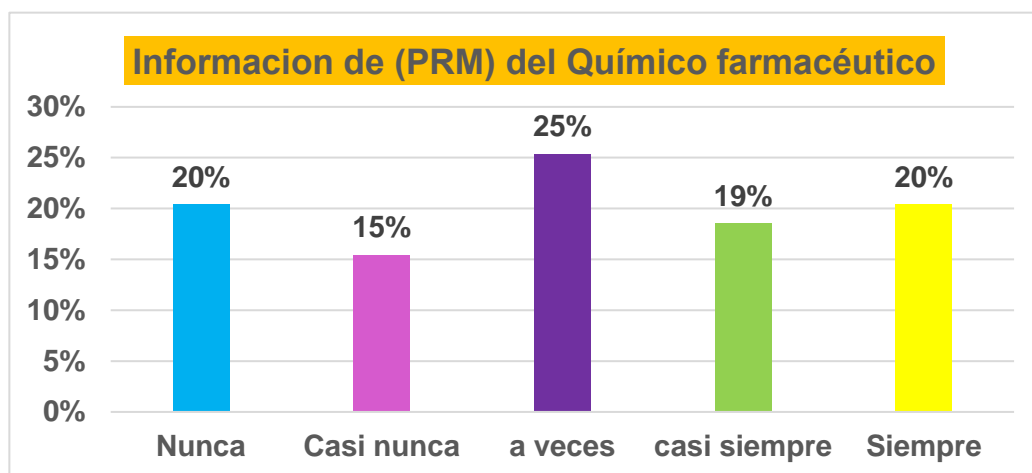
En este resultado nos muestra que solo un 27 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio del 2022. En la pregunta que si el químico farmacéutico recomendó inmediatamente comunicarse con la botica si se presentara algún tipo de problemas con el medicamento que cause daño para su salud. Estos manifestaron que a veces recibieron esas recomendaciones del profesional de salud encargado.

TABLA Y GRAFICO N°12 INFIRMACION DE PROBLEMAS RELACIONADOS CON MEDICAMENTOS (PRM) DEL QUIMICO FRAMACEUTICO

TABLA N°12 INFORMACION DE RPM

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	20.4 %
Casi nunca	25	15.4 %
a veces	41	25.3 %
casi siempre	30	18.5 %
Siempre	33	20.4 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°12 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 41 usuarios marcaron a veces, esto representa un 25 %. 33 usuarios manifestaron siempre, esto representa un 20 %. 33 usuarios precisaron nunca, esto representa un 20 %. 30 usuarios dijeron casi siempre, esto representa un 19 %. 25 usuarios señalaron casi nunca, esto representa un 15 %.

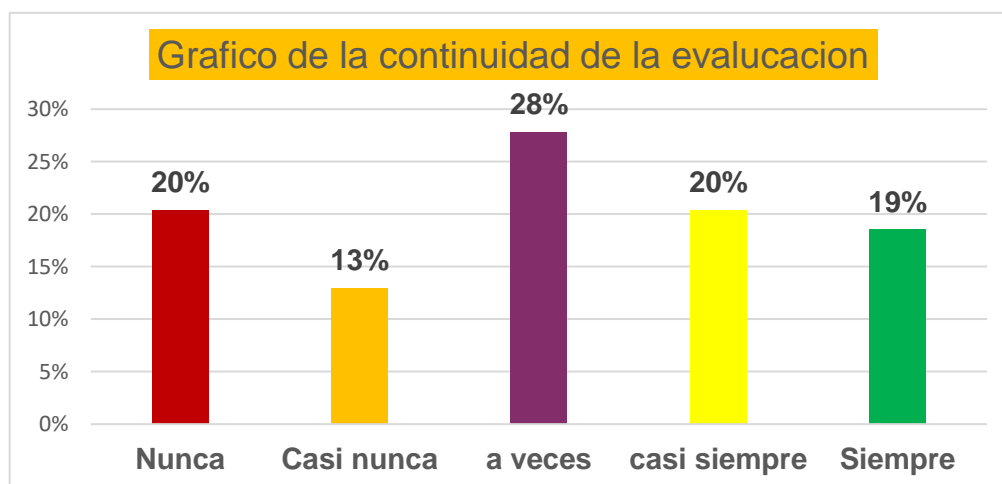
Es este resultado nos manifiesta que solo un 25 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022, en la pregunta que si el químico farmacéutico le brinda información de que se trata los problemas relacionados con el medicamento (PRM), estos precisaron que solo a veces se les brinda esa información tan importante.

TABLA Y GRAFICO N°13 CONTINUIDAD DE LA AVALUACIÓN DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO.

TABLA N°13 CONTINUIDAD DE LA EVALUACION

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	20.4 %
Casi nunca a veces	21	13 %
casi siempre	45	27.8 %
Siempre	33	20.4 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°13 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 45 usuarios manifestaron a veces, esto representa un 28 %. 33 usuarios señalaron casi siempre, esto representa un 20 %. 33 usuarios marcaron nunca, esto representa un 20 %. 30 usuarios señalaron casi siempre, esto representa un 19 %. 21 usuarios dijeron casi nunca, esto representa un 13 %.

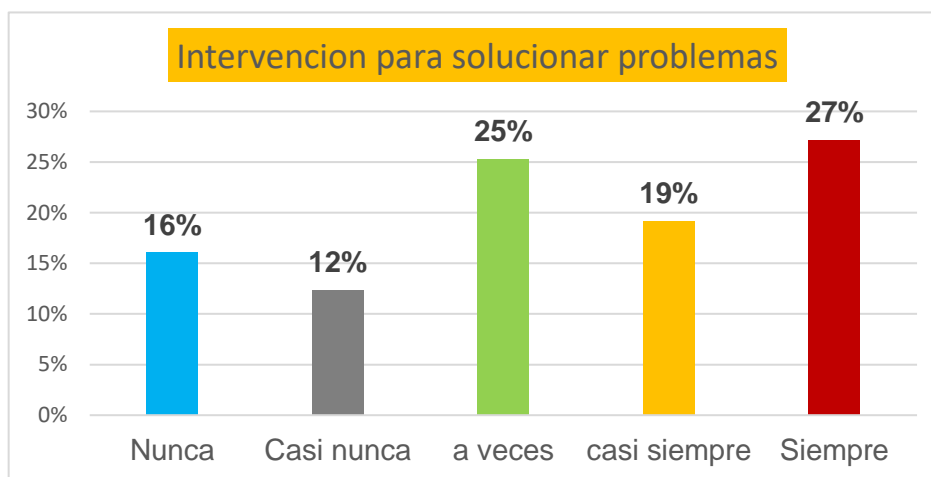
Es este resultado nos manifiesta que solo un 28 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022, en la pregunta que si se detectó algún problema relacionado al medicamento; ¿El químico farmacéutico fue continuo con su evaluación? Estos precisaron que solo a veces el profesional de salud evalúa esta situación.

TABLA Y GRAFICO N°14 INTERVENCIÓN DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS.

TABLA N°14 INTERVENCIÓN PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS

Respuestas de la dimensión de atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	26	16 %
Casi nunca	20	12.3 %
a veces	41	25.3 %
casi siempre	31	19.1 %
Siempre	44	27.2 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°14 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 44 usuarios manifestaron siempre, esto representa un 27 %. 41 usuarios señalaron casi a veces, esto representa un 25 %. 31 usuarios marcaron casi siempre, esto representa un 19 %. 26 usuarios señalaron nunca, esto representa un 16 %. 20 usuarios dijeron casi nunca, esto representa un 12 %.

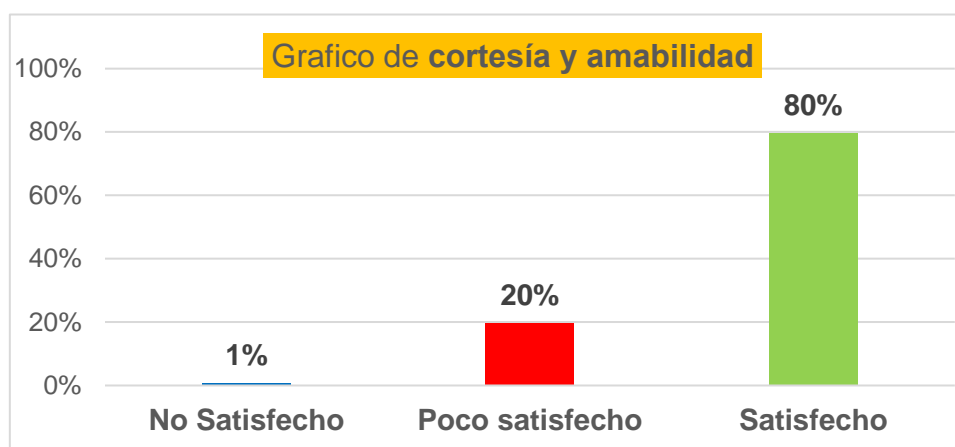
Es este resultado nos manifiesta que solo un 27% de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022, en la pregunta que si Intervino el químico farmacéutico para solucionar el problema ocasionado; Estos precisaron que siempre el profesional de salud les apoyo en la solución de sus problemas.

TABLA Y GRAFICO N°15 ATENCION CON CORTESIA Y AMABILIDAD DEL TRABAJADOR.

TABLA N°15 ATENCION CON CORTESIA Y AMABILIDAD

Respuesta de la satisfacción al usuario	Frecuencia	Porcentaje
No Satisfecho	1	0.6 %
Poco satisfecho	32	19.8 %
Satisfecho	129	79.6 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°15 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022.129 usuarios indicaron satisfecho, esto representa un 80 %. 32 usuarios marcaron poco satisfecho esto representa un 20 %. 1 usuario preciso no satisfecho esto representa un 1 %.

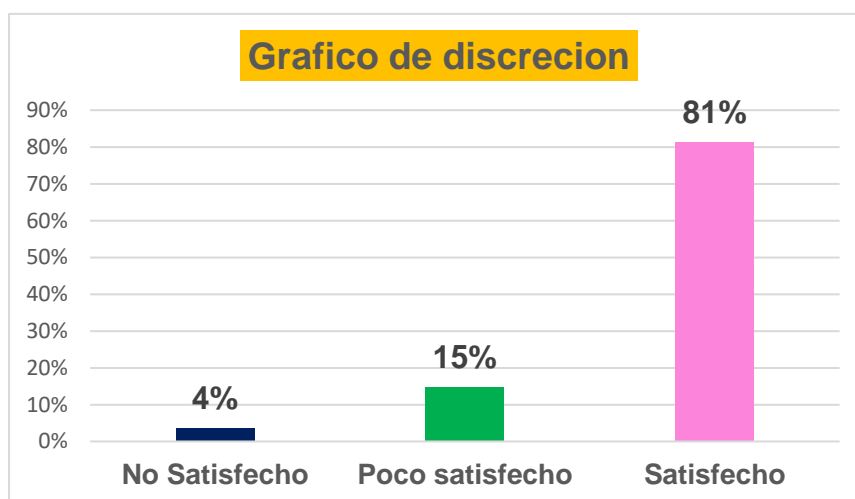
El resultado de esto grafico nos indica que el 80 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la incógnita en que si el trabajador de la botica le atiende con cortesía y amabilidad estos precisaron que son satisfechos con la atención del trabajador.

TABLA Y GRAFICO N°16 DISCRECION DEL TRABAJADOR DE LA BOTICA

TABLA N°16 DISCRECION DEL TRABAJADOR

Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	Frecuencia	Porcentaje
No Satisfecho	6	3.7%
Poco satisfecho	24	14.8%
Satisfecho	132	81.5%
Total	162	100%

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°16 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 132 usuarios marcaron satisfecho, esto representa un 81 %. 24 usuarios manifestaron poco satisfecho esto representa un 15 %. 6 usuarios dijeron no satisfecho esto representa un 4 %.

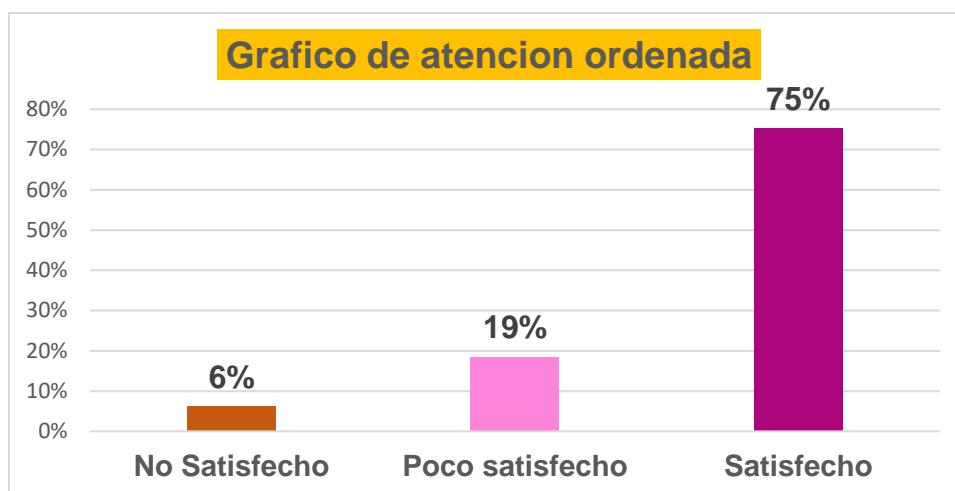
El resultado de esto gráfico nos indica que el 81 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la incógnita en que sí, el trabajador de la botica, respeta con discreción a lo que usted compra y consulta estos precisaron que son satisfechos con la discreción del trabajador en todo su requerimiento en el establecimiento.

TABLA Y GRAFICO N°17 ATENCION DE MANERA ORDENADA DE PARTE DEL TRABAJADOR

TABLA N°17 ATENCION ORDENADA

Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	Frecuencia	Porcentaje
No Satisfecho	10	6.2%
Poco satisfecho	30	18.5%
Satisfecho	122	75.3%
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°17 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 122 usuarios marcaron satisfecho, esto representa un 75 %. 30 usuarios manifestaron poco satisfecho esto representa un 19 %. 10 usuarios dijeron no satisfecho esto representa un 6 %.

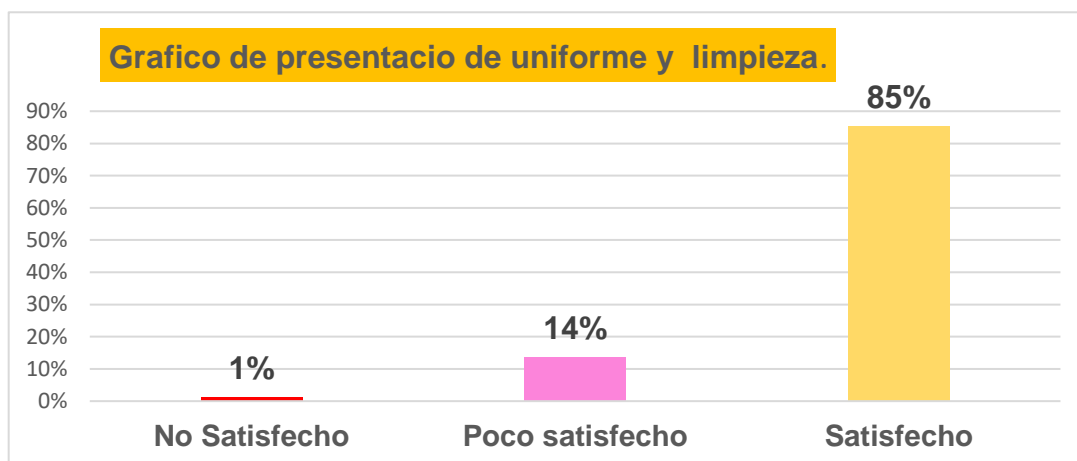
El resultado de esto grafico nos indica que el 75 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la pregunta en que sí, el trabajador de la botica, atiende a los usuarios de manera ordenada, estos precisaron que son satisfechos con la atención ordenada del trabajador para con sus usuarios.

TABLA Y GRAFICO N°18 PRESENTACION DE UNIFORME Y PERSONALIDAD DEL TRABAJADOR

TABLA N°18 PRESENTACION DE UNIFORME Y LIMPIEZA

Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	Frecuencia	Porcentaje
No Satisfecho	2	1.2 %
Poco satisfecho	22	13.6 %
Satisfecho	138	85.2 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

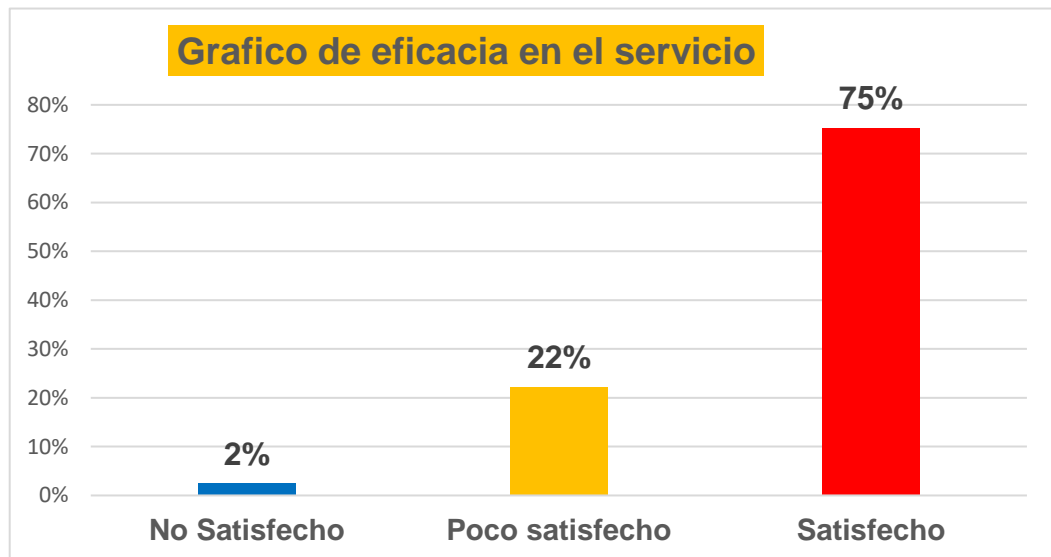
TABLA Y GRAFICO N°18 Esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 138 usuarios manifestaron satisfecho, esto representa un 85 %. 22 usuarios dijeron poco satisfecho, esto representa un 14 %. 2 usuarios decidieron por no satisfecho, esto representa un 1 %.

El resultado de esto grafico nos indica que el 85 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la incógnita en que sí, el trabajador de la botica, esta adecuadamente uniformado y limpio, estos precisaron se sienten satisfechos frente a la presentación personal del trabajador.

TABLA Y GRAFICO N°19 EFICACIA EN EL SERVICIO POR PARTE DEL TRABAJADOR.

TBLA N°19 EFICACIA EN EL SERVICIO			
Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	de la de	Frecuencia	Porcentaje
No Satisfecho		4	2.5 %
Poco satisfecho		36	22.2 %
Satisfecho		122	75.3 %
Total		162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°19 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 122 usuarios marcaron satisfecho, esto representa un 75 %. 36 usuarios manifestaron poco satisfecho esto representa un 22 %. 4 usuarios anotaron no satisfecho esto representa un 2 %.

El resultado de esto grafico nos indica que el 75 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la pregunta en que sí, el trabajador de la botica es eficaz en su servicio, estos precisaron que son satisfechos con el servicio que el trabador le brinda a cada uno de los usuarios.

TABLA Y GRAFICO N°20 ALTERNATIVAS PARA LA TERAPIA INDICADA.

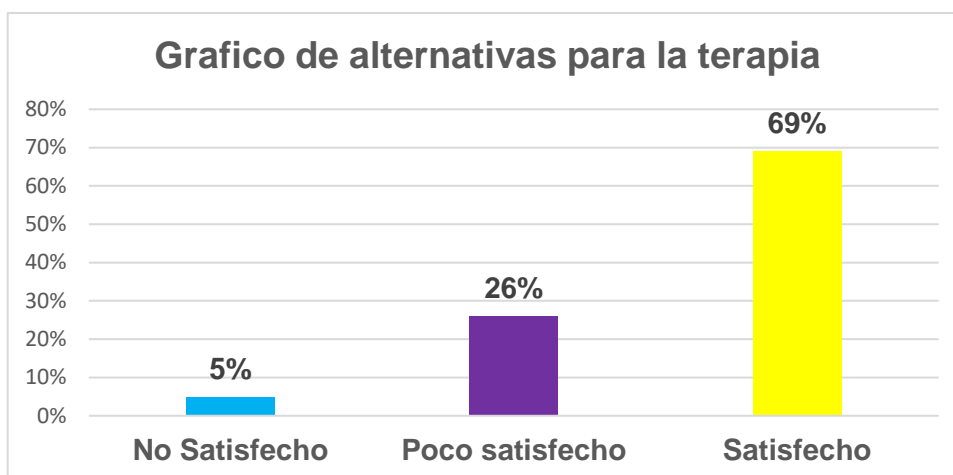
TABLA N°20 ALTERNATIVAS PARA LA TERAPIA

Respuesta de la

dimensión de **Frecuencia** **Porcentaje**
satisfacción de usuarios

No Satisfecho	8	4.9 %
Poco satisfecho	42	25.9 %
Satisfecho	112	69.1 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°20 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022.112 usuarios marcaron satisfecho, esto representa un 69 %. 42 usuarios manifestaron poco satisfecho esto representa un 26 %. 8 usuarios dijeron no satisfecho esto representa un 5 %.

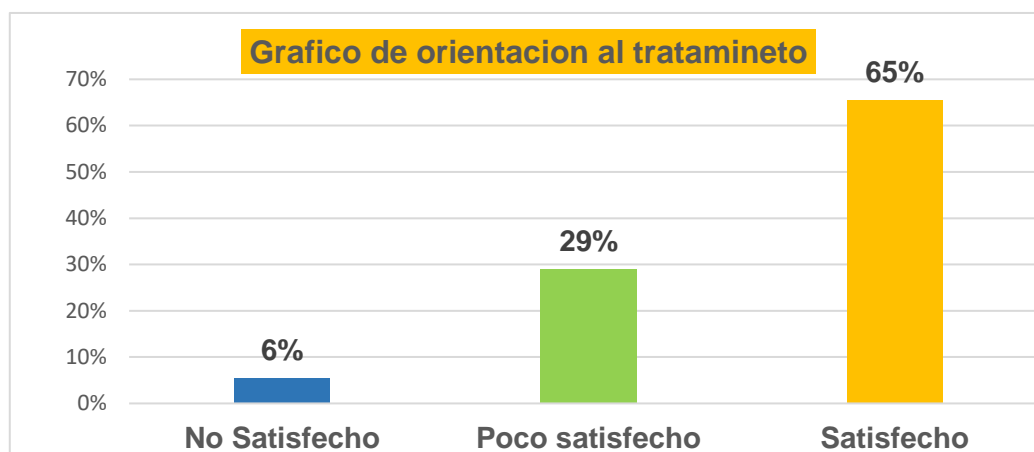
El resultado de esto grafico nos indica que el 69 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la pregunta en que sí, el trabajador de la botica le brinda alternativas para su terapia indicado, estos usuarios precisaron que son satisfechos con las alternativas brindadas para poder tener un buen tratamiento con tu terapia indicada por su médico.

TABLA Y GRAFICO N°21 ORENTACION AL TRATAMIENTO EN LA ATENCION

TABLA N°21 ORIENTACION AL TRATAMIENTO

Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	Frecuencia	Porcentaje
No Satisfecho	9	5.6 %
Poco satisfecho	47	29.%
Satisfecho	106	65.4 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

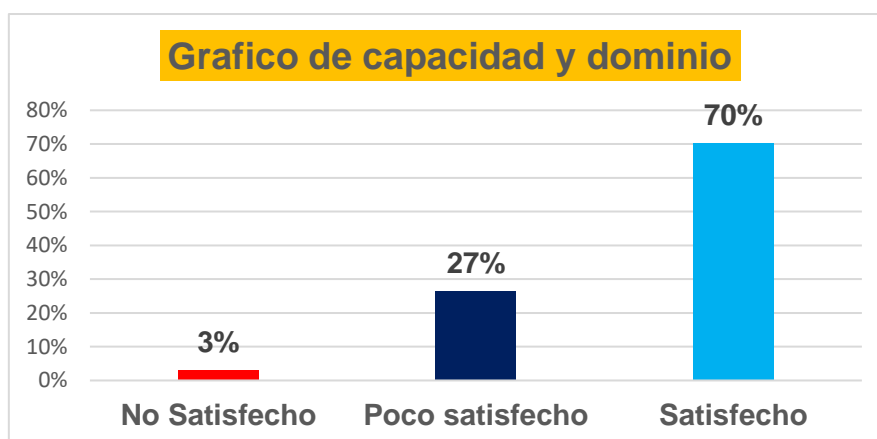
TABLA Y GRAFICO N°21 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 106 usuarios dijeron satisfecho, esto representa un 65 %. 47 usuarios marcaron poco satisfecho esto representa un 29 %. 9 usuarios manifestaron no satisfecho esto representa un 6 %.

El resultado de esto grafico nos indica que el 65 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la incógnita en que sí, el trabajador de la botica, le brinda orientación de su tratamiento mientras es atendido(a), estos precisaron que son satisfechos con la orientación brindada de acuerdo a su tratamiento indicada por su médico.

TABLA Y GRAFICO N°22 CAPACIDAD Y DOMINIO EN LA MEDICACIÓN DE PARTE DEL TRABAJADOR.

TABLA N°22 CAPACIDAD Y DOMINIO				
Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	de	la de	Frecuencia	Porcentaje
No Satisfecho			5	3.1 %
Poco satisfecho			43	26.5 %
Satisfecho			114	70.4 %
Total			162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

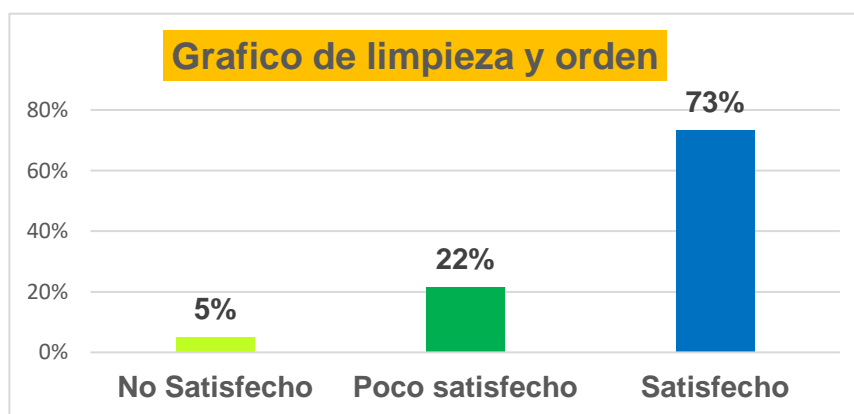
TABLA Y GRAFICO N°22 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022.114 usuarios marcaron satisfecho, esto representa un 70 %. 43 usuarios manifestaron poco satisfecho esto representa un 27 %. 5 usuarios dijeron no satisfecho esto representa un 3 %.

El resultado de esto grafico nos indica que el 70 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la pregunta en que sí, el trabajador de la botica, tiene la capacidad y dominio en relación a la medicación que se le brinda, estos precisaron que son satisfechos con la capacidad y dominio del trabajador frente a la medición brindada por su médico.

TABLA Y GRAFICO N°23 LIMPIEZA Y ORDEN DEL ESTABLECIMIENTO

TABLA N°23 LIMPIEZA Y ORDEN			
Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	de la de	Frecuencia	Porcentaje
No Satisfecho		8	4.9 %
Poco satisfecho		35	21.6 %
Satisfecho		119	73.5 %
Total		162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

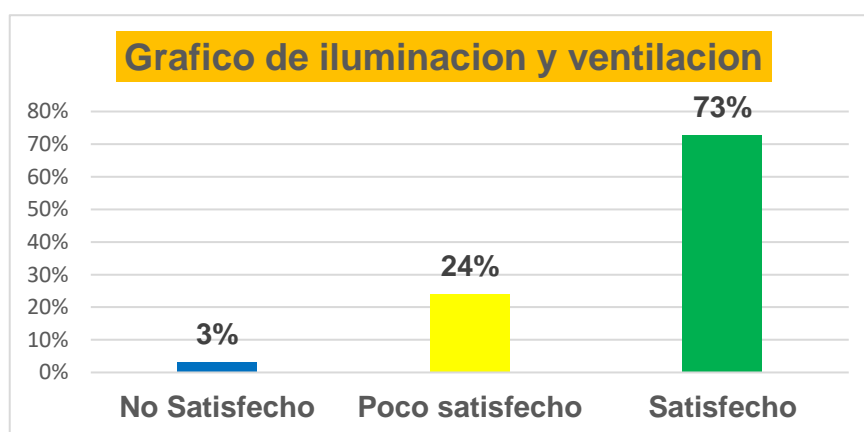
TABLA Y GRAFICO N°23 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 119 usuarios precisaron satisfecho, esto representa un 73 %. 35 usuarios manifestaron poco satisfecho, esto representa un 22 %. 8 usuarios marcaron no satisfecho, esto representa un 5 %.

El resultado de esto grafico nos indica que el 73 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la pregunta en que sí, usted considera que la botica brinda limpieza y completo orden, estos precisaron que son satisfechos con el orden y limpieza que presenta la botica.

TABLA Y GRAFICO N°24 ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN DE LA BOTICA

TABLA N°24 ILUMINACION Y VENTILACION			
Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	Frecuencia	Porcentaje	
No Satisfecho	5	3.1 %	
Poco satisfecho	39	24.1 %	
Satisfecho	118	72.8 %	
Total	162	100 %	

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

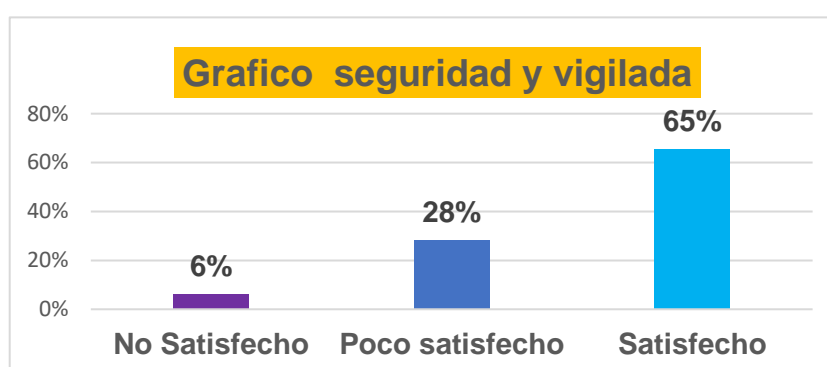
TABLA Y GRAFICO N°24 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 118 usuarios marcaron satisfecho, esto representa un 73 %. 39 usuarios manifestaron poco satisfecho esto representa un 24 %. 5 usuarios decidieron por no satisfecho esto representa un 3 %.

El resultado de este grafico nos indica que el 73 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la pregunta en que sí, Usted considera que la botica presenta iluminación y ventilación, estos precisaron que son satisfechos con la iluminación y ventilación de muestra el establecimiento.

TABLA Y GRAFICO N°25 SEGURIDAD Y VIGILADA DE LA BOTICA

TABLA N°25 SEGURIDAD Y VIGILADA			
Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	de	la de	
	Frecuencia	Porcentaje	
No Satisfecho	10	6.2 %	
Poco satisfecho	46	28.4 %	
Satisfecho	106	65.4 %	
Total	162	100 %	

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°25 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 106 usuarios marcaron satisfecho, esto representa un 65 %. 46 usuarios manifestaron poco satisfecho esto representa un 28 %. 10 usuarios dijeron no satisfecho esto representa un 6 %.

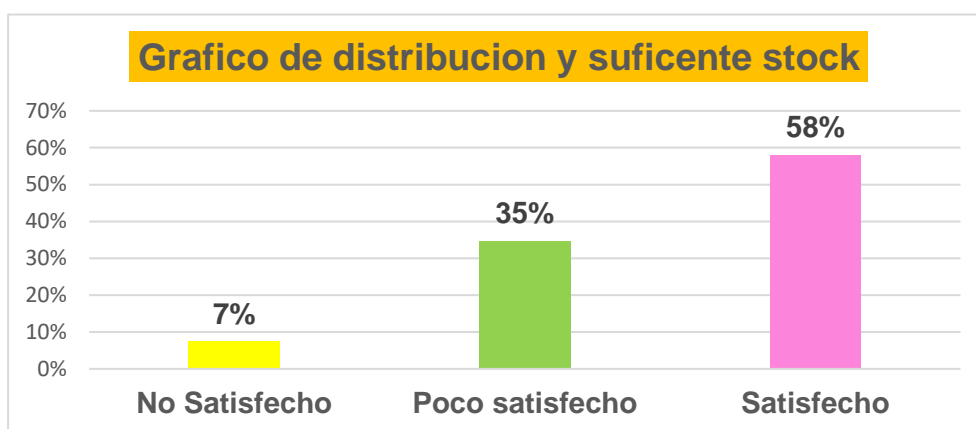
El resultado de esto grafico nos indica que el 65 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la incógnita en que sí, usted considera que la botica se encuentra un lugar seguro, estos precisaron que son satisfechos por la seguridad que les brinda la botica.

TABLA Y GRAFICO N°26 DISTRIBUCIÓN ADECUADA Y STOCK SUFICIENTE DE TODOS LOS PRODUCTOS EN LA BOTICA.

TABLA N°26 DISTRIBUCION Y SUFICIENTE STOCK

Respuesta de la dimensión de satisfacción de usuarios	Frecuencia	Porcentaje
No Satisfecho	12	7.4 %
Poco satisfecho	56	34.6 %
Satisfecho	94	58 %
Total	162	100 %

Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022



Estas encuestas se realizaron a 162 usuarios mayores de 20 años que frecuentan la botica Toma'Salud del distrito de Comas en abril- junio 2022

TABLA Y GRAFICO N°26 esto nos indica que de 162 usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril – junio 2022. 94 usuarios marcaron satisfecho, esto representa un 58 %. 56 usuarios manifestaron poco satisfecho esto representa un 35 %. 12 usuarios dijeron no satisfecho esto representa un 7 %.

El resultado de esto grafico nos indica que el 58 % de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud abril - junio del 2022. Frente a la pregunta en que sí, Ud. cree que la botica tiene una distribución adecuada y cuenta con stock suficiente, estos precisaron que son satisfechos con la distribución y el stock que presenta la botica.

4.2. Contratación de hipótesis

Para la contratación de las hipótesis se usaron encuestas a lo largo de todo el proceso de investigación, estas se dividieron en Atención Farmacéutica y Satisfacción de Usuarios.

Las encuestas estuvieron dadas por 26 preguntas, de las cuales las dos primeras son informativas y los 24 restantes de interés a la investigación.

Las 12 preguntas están referidas a la atención farmacéutica que van desde la respuesta de dimensión de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre; y las 12 preguntas restantes de satisfacción de usuarios van desde las respuestas de dimensión de No satisfecho, Poco satisfecho y Satisfecho.

Los resultados de las encuestas estuvieron sujetos a análisis estadísticos, para el diseño se hizo la prueba del Chi cuadrado en el programa SPSS a fin de someter a prueba de hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias, es decir, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con las hipótesis planteadas.

Para las contrastaciones de hipótesis se tiene que hacer referencia a las hipótesis nulas y alternas respectivamente.

➤ **Contratación de hipótesis general**

La contratación de la hipótesis general se basó en las contrastaciones de las hipótesis específicas planteadas, ya que la hipótesis general gira en el sentido de ellas, por ser más minuciosas.

• **Contratación de la hipótesis específica 1**

H₀: La Orientación Farmacéutica Si es un factor que contribuye en la satisfacción de los usuarios.

H_a: La Orientación Farmacéutica No es un factor que contribuye en la satisfacción de los usuarios.

Para la contrastación de esta primera hipótesis específica se realizó el estadístico de Chi cuadrado, basándonos en las tablas 3, 4, 5 y 6 respectivamente, representándose de la siguiente manera.

ORIENTACIÓN FARMACEUTICA – FRECUENCIA OBTENIDA					
	Eficacia y Eficiencia	Trato de Atención	Equidad del Personal	Solución de Interrogantes	TOTAL
Nunca	0	0	3	3	6
Casi nunca	9	9	13	11	42
A veces	24	13	23	19	79
Casi siempre	68	63	50	48	229
Siempre	61	77	73	81	292
TOTAL	162	162	162	162	648

En esta tabla de Orientación Farmacéutica es el acumulado de los resultados de las encuestas (Frecuencias Obtenidas) en su respectiva dimensión, a continuación, se aplicará el estadístico de Chi cuadrado (X^2).

ORIENTACIÓN FARMACEUTICA – FRECUENCIA ESPERADA				
	Eficacia y Eficiencia	Trato de Atención	Equidad del Personal	Solución de Interrogantes
Nunca	1.5	1.5	1.5	1.5
Casi nunca	10.5	10.5	10.5	10.5
A veces	19.75	19.75	19.75	19.75
Casi siempre	57.25	57.25	57.25	57.25
Siempre	73	73	73	73

Esta es la tabla de las Frecuencias Esperadas que resulta de multiplicar el total de la columna y total de la fila de cada frecuencia obtenida entre el total de participantes en las encuestas.

Estadístico del Chi cuadrado:

$$x^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)}{F_e}$$

Donde:

F_o: Frecuencia Obtenida

F_e: Frecuencia Esperada

Según la fórmula mostrada hacemos la sumatoria respectiva dándonos el siguiente valor de 18.9.

A continuación, sacaremos el grado de libertad siguiendo la siguiente fórmula

Grados libertad = (número de columnas -1) x (número de filas -1)

Grados de libertad = 12

Margen de error = 0.05

Teniendo estos datos previos buscamos en las tablas estadísticas el valor de Chi cuadrado teórico y es 21

El criterio de aceptación:

Si el valor de Chi cuadrado es menor que el de la tabla se acepta la hipótesis nula de lo contrario se acepta la hipótesis alterna.

El resultado de Chi cuadrado es 18.9 menor a 21 del Chi de tablas, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula, demostrando que la orientación farmacéutica Si es un factor que contribuye a la satisfacción de los usuarios.

• Contrastación de la hipótesis específica 2

H_o: La Dispensación Farmacéutica Si es un factor que ayuda en la satisfacción de los usuarios.

H_a: La Dispensación Farmacéutica No es un factor que ayuda en la satisfacción de los usuarios.

Para la contrastación de esta segunda hipótesis específica se realizó el estadístico de Chi cuadrado, basándonos en las tablas 7, 8, 9 y 10 respectivamente, representándose de la siguiente manera.

DISPENSACIÓN FARMACEUTICA – FRECUENCIA OBTENIDA					
	Claridad y Precisión	Disponibilidad del Personal	Alternativa de Medicamento	Acceso de otro Personal	TOTAL
Nunca	3	3	3	10	19
Casi nunca	10	11	14	14	49
A veces	26	16	30	25	97
Casi siempre	42	44	49	48	183
Siempre	81	88	66	65	300
TOTAL	162	162	162	162	648

En esta tabla de Dispensación Farmacéutica es el acumulado de los resultados de las encuestas (Frecuencias Obtenidas) en su respectiva dimensión, a continuación, se aplicará el estadístico de Chi cuadrado (χ^2).

DISPENSACIÓN FARMACEUTICA – FRECUENCIA ESPERADA				
	Claridad y Precisión	Disponibilidad del Personal	Alternativa de Medicamento	Acceso de otro Personal
Nunca	4.75	4.75	4.75	4.75
Casi nunca	12.25	12.25	12.25	12.25
A veces	24.25	24.25	24.25	24.25
Casi siempre	45.75	45.75	45.75	45.75
Siempre	75	75	75	75

Esta es la tabla de las Frecuencias Esperadas que resulta de multiplicar el total de la columna y total de la fila de cada frecuencia obtenida entre el total de participantes en las encuestas.

Estadístico del Chi cuadrado:

$$x^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)}{F_e}$$

Donde:

F_o: Frecuencia Obtenida

F_e: Frecuencia Esperada

Según la fórmula mostrada hacemos la sumatoria respectiva dándonos el siguiente valor de 18.83.

A continuación, sacaremos el grado de libertad siguiendo la siguiente fórmula

Grados libertad = (número de columnas -1) x (número de filas -1)

Grados de libertad = 12

Margen de error = 0.05

Teniendo estos datos previos buscamos en las tablas estadísticas el valor de Chi cuadrado teórico y es 21

El criterio de aceptación:

Si el valor de Chi cuadrado es menor que el de la tabla se acepta la hipótesis nula de lo contrario se acepta la hipótesis alterna.

El resultado de Chi cuadrado es 18.83 menor a 21 del Chi de tablas, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula, demostrando que la Dispensación Farmacéutica SI es un factor que ayuda a la satisfacción de los usuarios.

- **Contrastación de la hipótesis específica 3**

Ho: El Seguimiento Farmacoterapéutico Si es un factor que respalda la satisfacción de los usuarios.

Ha: La Seguimiento Farmacoterapéutico No es un factor que respalda la satisfacción de los usuarios.

Para la contrastación de esta tercera hipótesis específica se realizó el estadístico de Chi cuadrado, basándonos en las tablas 11, 12, 13 y 14 respectivamente, representándose de la siguiente manera.

SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO – FRECUENCIA OBTENIDA					
	Recomendación a algún Problema	Información de RPM	Continuidad de la Evaluación	Intervención a Solucionar Problemas	TOTAL
Nunca	29	33	33	26	121
Casi nunca	21	25	21	20	87
A veces	43	41	45	41	170
Casi siempre	28	30	33	31	122
Siempre	41	33	30	44	148
TOTAL	162	162	162	162	648

En esta tabla de Seguimiento Farmacoterapéutico es el acumulado de los resultados de las encuestas (Frecuencias Obtenidas) en su respectiva dimensión, a continuación, se aplicará el estadístico de Chi cuadrado (X^2).

SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO – FRECUENCIA ESPERADA				
	Recomendación a algún Problema	Información de RPM	Continuidad de la Evaluación	Intervención a Solucionar Problemas
Nunca	29	33	33	26
Casi nunca	21	25	21	20
A veces	43	41	45	41
Casi siempre	28	30	33	31
Siempre	41	33	30	44

Esta es la tabla de las Frecuencias Esperadas que resulta de multiplicar el total de la columna y total de la fila de cada frecuencia obtenida entre el total de participantes en las encuestas.

Estadístico del Chi cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)}{F_e}$$

Donde:

F_o: Frecuencia Obtenida

F_e: Frecuencia Esperada

Según la fórmula mostrada hacemos la sumatoria respectiva dándonos el siguiente valor de 6.02

A continuación, sacaremos el grado de libertad siguiendo la siguiente fórmula

Grados libertad = (número de columnas -1) x (número de filas -1)

Grados de libertad = 12

Margen de error = 0.05

Teniendo estos datos previos buscamos en las tablas estadísticas el valor de Chi cuadrado teórico y es 21

El criterio de aceptación:

Si el valor de Chi cuadrado es menor que el de la tabla se acepta la hipótesis nula de lo contrario se acepta la hipótesis alterna.

El resultado de Chi cuadrado es 6.02 menor a 21 del Chi de tablas, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula, demostrando que el Seguimiento Farmacoterapéutico SI es un factor que respalda a la satisfacción de los usuarios.

Como parte de la contratación de las hipótesis también se evaluará las 12 preguntas restantes de satisfacción de los usuarios.

- **Hipótesis de Satisfacción de Usuarios - Humanísticos**

H₀: Lo Humanístico Si es un factor para la satisfacción de los usuarios.

H_a: Lo Humanístico No es un factor para la satisfacción de los usuarios.

Para dar la validez a esta hipótesis contrastación de esta primera hipótesis específica se realizó el estadístico de Chi cuadrado, basándonos en las tablas 15, 16, 17 y 18 respectivamente, representándose de la siguiente manera.

HUMANÍSTICO – FRECUENCIA OBTENIDA					
	Cortesía y Amabilidad	Discreción del Trabajador	Atención Ordenada	Presentación uniforme y Limpieza	TOTAL
No satisfecho	1	6	10	2	19
Poco satisfecho	32	24	30	22	108
Satisfecho	129	132	122	138	521
TOTAL	162	162	162	162	648

En esta tabla Humanística se muestra el acumulado de los resultados de las encuestas (Frecuencias Obtenidas) en su respectiva dimensión, a continuación, se aplicará el estadístico de Chi cuadrado (χ^2).

HUMANÍSTICO – FRECUENCIA ESPERADA				
	Cortesía y Amabilidad	Discreción del Trabajador	Atención Ordenada	Presentación uniforme y Limpieza
No satisfecho	4.75	4.75	4.75	4.75
Poco satisfecho	27	27	27	27
Satisfecho	130.25	130.25	130.25	130.25

Esta es la tabla de las Frecuencias Esperadas que resulta de multiplicar el total de la columna y total de la fila de cada frecuencia obtenida entre el total de participantes en las encuestas.

Estadístico del Chi cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Donde:

F_o: Frecuencia Obtenida

F_e: Frecuencia Esperada

Según la fórmula mostrada hacemos la sumatoria respectiva dándonos el siguiente valor de 14.21.

A continuación, sacaremos el grado de libertad siguiendo la siguiente fórmula

Grados libertad = (número de columnas -1) x (número de filas -1)

Grados de libertad = 6

Margen de error = 0.05

Teniendo estos datos previos buscamos en las tablas estadísticas el valor de Chi cuadrado teórico y es 12.59

El criterio de aceptación:

Si el valor de Chi cuadrado es menor que el de la tabla se acepta la hipótesis nula de lo contrario se acepta la hipótesis alterna.

El resultado de Chi cuadrado es 14.21 mayor a 12.59 del Chi de tablas, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna, demostrando que lo Humanístico No es un factor para la satisfacción de los usuarios.

- **Hipótesis de Satisfacción de Usuarios - Científico Tecnológico**

H₀: Lo Científico Tecnológico Si es un factor para la satisfacción de los usuarios.

H_a: Lo Científico Tecnológico No es un factor para la satisfacción de los usuarios.

Para dar la validez a esta hipótesis contrastación de esta primera hipótesis específica se realizó el estadístico de Chi cuadrado, basándonos en las tablas 19, 20, 21 y 22 respectivamente, representándose de la siguiente manera.

CIENTÍFICO TECNOLÓGICO – FRECUENCIA OBTENIDA					
	Eficacia en el Servicio	Alternativa para Terapia	Orientación al Tratamiento	Capacidad y Dominio	TOTAL
No satisfecho	4	5	9	5	26
Poco satisfecho	36	42	41	43	168
Satisfecho	122	112	106	114	454
TOTAL	162	162	162	162	648

En esta tabla Científico Tecnológico se muestra el acumulado de los resultados de las encuestas (Frecuencias Obtenidas) en su respectiva dimensión, a continuación, se aplicará el estadístico de Chi cuadrado (χ^2).

CIENTÍFICO TECNOLÓGICO – FRECUENCIA ESPERADA				
	Eficacia en el Servicio	Alternativa para Terapia	Orientación al Tratamiento	Capacidad y Dominio
No satisfecho	6.5	6.5	6.5	6.5
Poco satisfecho	42	42	42	42
Satisfecho	113.5	113.5	113.5	113.5

Esta es la tabla de las Frecuencias Esperadas que resulta de multiplicar el total de la columna y total de la fila de cada frecuencia obtenida entre el total de participantes en las encuestas.

Estadístico del Chi cuadrado:

$$x^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Donde:

F_o: Frecuencia Obtenida

F_e: Frecuencia Esperada

Según la fórmula mostrada hacemos la sumatoria respectiva dándonos el siguiente valor de 5.26

A continuación, sacaremos el grado de libertad siguiendo la siguiente fórmula

Grados libertad = (número de columnas -1) x (número de filas -1)

Grados de libertad = 6

Margen de error = 0.05

Teniendo estos datos previos buscamos en las tablas estadísticas el valor de Chi cuadrado teórico y es 12.59

El criterio de aceptación:

Si el valor de Chi cuadrado es menor que el de la tabla se acepta la hipótesis nula de lo contrario se acepta la hipótesis alterna.

El resultado de Chi cuadrado es 5.26 menor a 12.59 del Chi de tablas, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula, demostrando que lo Científico Tecnológico Si es un factor para la satisfacción de los usuarios.

- **Hipótesis de Satisfacción de Usuarios - Entorno**
- **H_o:** El Entorno Si es un factor para la satisfacción de los usuarios.
- **H_a:** El Entorno No es un factor para la satisfacción de los usuarios.

Para dar la validez a esta hipótesis contrastación de esta primera hipótesis específica se realizó el estadístico de Chi cuadrado, basándonos en las tablas 23, 24, 25 y 26 respectivamente, representándose de la siguiente manera.

ENTORNO – FRECUENCIA OBTENIDA					
	Limpieza y Orden	Iluminación y Ventilación	Seguridad y Vigilada	Distribución y Suficiente Stock	TOTAL
No satisfecho	8	5	10	22	35
Poco satisfecho	35	39	46	56	176
Satisfecho	119	118	106	94	437
TOTAL	162	162	162	162	648

En esta tabla Entorno se muestra el acumulado de los resultados de las encuestas (Frecuencias Obtenidas) en su respectiva dimensión, a continuación, se aplicará el estadístico de Chi cuadrado (X^2).

ENTORNO – FRECUENCIA ESPERADA				
	Limpieza y Orden	Iluminación y Ventilación	Seguridad y Vigilada	Distribución y Suficiente Stock
No satisfecho	8.75	8.75	8.75	8.75
Poco satisfecho	44	44	44	44
Satisfecho	109.25	109.25	109.25	109.25

Esta es la tabla de las Frecuencias Esperadas que resulta de multiplicar el total de la columna y total de la fila de cada frecuencia obtenida entre el total de participantes en las encuestas.

Estadístico del Chi cuadrado:

$$x^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)}{F_e}$$

Donde:

F_o: Frecuencia Obtenida

F_e: Frecuencia Esperada

Según la fórmula mostrada hacemos la sumatoria respectiva dándonos el siguiente valor de 12.63

A continuación, sacaremos el grado de libertad siguiendo la siguiente fórmula

Grados libertad = (número de columnas -1) x (número de filas -1)

Grados de libertad = 6

Margen de error = 0.05

Teniendo estos datos previos buscamos en las tablas estadísticas el valor de Chi cuadrado teórico y es 12.59

El criterio de aceptación:

Si el valor de Chi cuadrado es menor que el de la tabla se acepta la hipótesis nula de lo contrario se acepta la hipótesis alterna.

El resultado de Chi cuadrado es 12.63 mayor a 12.59 del Chi de tablas, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna, demostrando que el Entorno No es un factor para la satisfacción de los usuarios.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en el presente estudio indican que la Orientación Farmacéutica por parte de un profesional de la salud en los ítems de la eficacia y eficiencia, el buen trato y respeto así como también en la equidad con la indicación y la solución a las interrogantes hace que este factor contribuya con la satisfacción de los usuarios, esto debido a que al aplicar el estadístico de Chi cuadrado a los resultados de las encuestas propuestas se vea aceptando dicha premisa en la hipótesis planteadas.

También la satisfacción de los usuarios se ve reflejado en las gráficas de cada uno de los ítems mencionados teniendo un valor promedio de 73% de aprobación.

Esto es corroborado por Marcha, R. y colaboradores al realizar una implementación de un programa de atención farmacéutica, obteniendo resultados positivos en su estudio experimental.

Los resultados por parte de La Dispensación Farmacéutica impartidas por el profesional de la salud en la botica en los ítems de claridad y precisión en la recomendación y disponibilidad del personal para la atención en todo momento, así como también, la alternativa y versatilidad de medicamentos y la accesibilidad de un profesional preparado hace que este factor ayude en la satisfacción de los usuarios, estadísticamente mediante el Chi cuadrado a las encuestas propuestas se acepta la premisa en la hipótesis planteada.

Este factor de satisfacción se ve también reflejado en las gráficas de aceptación con un 75% de aprobación.

Lo señalado por González, J y colaboradores en su estudio descriptivo y cuantitativo mediante encuestas nos habla de un déficit de un 30% observado por el ministerio de salud esto debido a que estas prácticas de dispensación no están bien direccionadas como se debe, por eso el incumplimiento. Caso contrario por Huamán, J. en su investigación del año

2017 nos señala que la satisfacción de los usuarios dentro de una cadena de boticas es de un 68.1% de aprobación, bajo el estudio observacional y medido bajo encuestas, un porcentaje muy cercano al estudio realizado por nosotros.

Los resultados para el Seguimiento Farmacoterapéutico a cargo del profesional químico farmacéutico en los ítems de recomendación frente a algún problema y conocimiento e información de un problema relacionado con el medicamento, así como también, la continuidad de la evaluación y su intervención para solucionar problemas hace que este factor respalde la satisfacción del usuario, mediante la estadística de Chi cuadrado como fuente confiable en las encuestas propuestas se acepta la premisa en la hipótesis planteada.

La conformidad de esta aprobación también se ven en las gráficas donde el usuario vierte su confianza siempre con un 37% y un 30% casi siempre dando un 70% de aprobación.

El estudio hecho por Briceño, Y. en su investigación de las características de la atención farmacéutica donde recalca el seguimiento farmacoterapéutico, la dispensación y orientación como un servicio completo con un porcentaje de aprobación de un 85%.

La Atención Farmacéutica como hipótesis general genera la satisfacción del usuario por todo lo expuesto anteriormente, mencionado también por Retuerto, K. en el año 2017 al hacer el análisis de la implementación de la atención farmacéutica en farmacias, bajo un estudio descriptivo, donde concluye que es de mucha importancia contar con un profesional especializado para dicho factor. Del mismo modo Sabogal, A en el 2018 donde hace un estudio de la implementación de la atención farmacéutica concluye que los resultados son positivos, del mismo modo Ruiz, J en el 2015 hace una sinergia entre los químicos farmacéuticos y el médico para una asistencia primaria al usuario.

Vélez, A en el año 2019 en su investigación de las reseñas bibliográficas sobre la atención farmacéutica en Latinoamérica concluye que es una práctica importante y fundamental. Y por último Seisdedos, E y colaboradores en el 2020 realiza su investigación sobre la apertura de una unidad de atención farmacéutica como factor orientativo hace que disminuya los contagios de enfermedades.

La satisfacción de los usuarios también está dada por lo científico y tecnológico, relacionando la eficacia en el servicio de atención, las alternativas para las terapias, una buena orientación al tratamiento y la capacidad dominio que debe de tener el profesional especializado a cargo de un establecimiento de salud para con los usuarios.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La Atención Farmacéutica es un factor para la Satisfacción de los usuarios bajo las hipótesis planteadas.

- La Orientación Farmacéutica SI es un factor que contribuye a la satisfacción de los usuarios.
- La Dispensación Farmacéutica SI es un factor que ayuda a la satisfacción de los usuarios.
- El Seguimiento Farmacoterapéutico SI es un factor que respalda a la satisfacción de los usuarios.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda la continuación del trabajo, con encuestas que contengan más ítems sobre los factores que conlleven a la satisfacción de los usuarios y no limitarse a un sector de la población.
- Hacer el trabajo de investigación por distritos y departamentos para tener una idea más clara de la realidad de los usuarios que acuden a una botica.

Referencias Bibliográficas

1. Altamirano V.et al. Automedicación en estudiantes de una residencia universitaria en Chillán, Chile. Rev. Cubana de Salud Pública.2019; [Acceso 30 /03/2021]. 45(1):1561-3127.Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000100006&lng=pt&nrm=iso
2. Ayala D. Malqui L. “Influencia de medios de comunicación en automedicación con azitromicina en usuarios de la botica Cruzfarma durante la pandemia del covid19 agosto 2020”. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Interamericana.2020
3. Balcázar J. Nivel de satisfacción y consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para Covid-19 en boticas Mifarma Minka – Callao 2020[Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Roosevelt.2020.
4. Briceño Y. Características de la Atención Farmacéutica en los establecimientos farmacéuticos ubicados en el distrito de Viru junio 2012. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.2012
5. Calderón A. Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud, Tacna – 2020. [Tesis para optar el Grado Académico de licenciada en tecnología médica con mención en laboratorio clínico y anatomía patológica] Tacna: Universidad privada de Tacna; 2020
6. Carajulca R. Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Roció, San Juan de Lurigancho,2020. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora.2020
7. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Protocolo para efectuar la atención farmacéutica en pacientes con sospecha de coronavirus COVID19. [Internet]: CQFP; 2020.Disponible en: <http://www.cqfp.pe/wp->

<content/uploads/2020/03/Protocolo-para-efectuar-la-atenci%C3%B3n-farmac%C3%A9utica-en-pacientes-con-sospecha-de-coronavirus-.pdf>

8. Condor L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Acobamba, Apurímac-Abancay 2018.”. [Tesis para optar Magister en Odontología] Apurímac: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion.2019
9. Condori D. Ricci Y. Automedicación con antibióticos en trabajadores de los centros comerciales adyacentes al parque Alameda de las Malvinas del Cercado de Lima,2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener.2018
10. Cortez Seguimiento farmacoterapéutico a pacientes que usan anticoagulantes atendidos en el Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener.2017.
11. Dirección General de Insumos y Drogas. ¿QUÉ SON ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS? DIGEMID; LIMA. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Boletines/AtencionFarmaceutica/B09_2012_06.pdf
12. Dirección General de Insumos y Drogas. DIGEMID recomienda a la población no automedicarse con Ivermectina. [Internet]: DIGEMID; 2009.Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Boletines/AtencionFarmaceutica/B09_2012_06.pdf
13. Dirección General de Insumos y Drogas. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. DIGEMID; Lima: 2009.Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
14. Dupoley V.et al. El enfoque holístico en la Atención Farmacéutica: Servicios de Gestión Integral de la Farmacoterapia. Rev. Mex Cienc. Farm.2017;48(4):28-42. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/579/57956617004.pdf>
15. Faus M. Amariles Martínez Atención farmacéutica conceptos, procesos y casos. Madrid, 2008. Disponible en: <http://104.248.224.158/5.pdf>
16. Gonzales J. Rivero S. Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos de uso común para el covid19 en los establecimientos farmacéuticos en la urbanización tablada de Lurín, Villa María del Triunfo, junio-septiembre 2020. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora.2020

17. Guevara D." Actividades realizadas en áreas del servicio de farmacia del Hospital Belén de Trujillo, enero 2015-enero 2018". [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.2016
18. Hidalgo R. Tamez L. Atención farmacéutica: descripción del concepto y la aplicación de sus actividades por parte de farmacéuticos a nivel institucional y privado de los cantones centrales de San José y Cartago durante el período de octubre a noviembre, 2014.Rev AFAM.2014. Disponible en : http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pdf
19. Hidalgo R. Tamez L. Atención farmacéutica: descripción del concepto y la aplicación de sus actividades por parte de farmacéuticos a nivel institucional y privado de los cantones centrales de San José y Cartago durante el período de octubre a noviembre, 2014.Rev AFAM.2014. Disponible en : http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pdf.
20. Huamán J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán Ate-Lima 2016. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener.2017
21. Macha R. Implementación de un programa de atención farmacéutica para mejorar la calidad de vida en pacientes diabéticos de la comunidad campesina de Cochas Chico 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.2018
22. Machuca M. Baena M. Faus M. Ind. Dader. Guía de Indicación Farmacéutica Disponible en:<https://www.diariofarma.com/wp-content/uploads/2015/02/guia-ind-dader.pdf>
23. Maguiña Vargas C, Gástelo Acosta R, Tequen Bernilla A. El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. Rev Medica Hered [Internet]. 2020;31(2):125–31. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v31n2/1729-214X-rmh-31-02-125.pdf>
24. Maidana G. Lugo G. Samaniego L. Lial N. Acosta P. Zully Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Pharmaceutical CARE.2018[Acceso 12/04/2021];20(3):183-201

25. Maidana G. Toledo J. Lugo G. Samaniego L. Perfil de automedicación en estudiantes ingresantes de la Facultad de Ciencias Químicas en el año 2015. Rev Cs Farm. y Bioq. 2018. [Acceso 30 /03/2021].;6(1):63-72
26. Norma Técnica de Salud N° 160-MINSA-2020-DGAIN: "Norma Técnica de Salud para la Adecuación de la Organización de los Servicios de Salud con énfasis en el Primer Nivel de Atención de Salud frente a la pandemia por COVID-19 en el Perú." Lima, Perú. 2020
27. Ojeda A. Factores socioeconómicos y automedicación en pacientes pediátricos del hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo", (julio - agosto), Chiclayo – 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Sullana: Universidad San Pedro
28. Organización Mundial de la Salud. Resistencia a los antimicrobianos. OMS; Ginebra: 2021. Disponible en: https://www.who.int/topics/antimicrobial_resistance/es/
29. Organización Mundial de Salud Coronavirus. OMS:Ginebra;2020. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
30. Organización Mundial de Salud. ¿Qué es una pandemia? OMS; Ginebra: 2010. Disponible en: https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
31. Retuerto K. Análisis de la implementación de la atención farmacéutica en farmacias y boticas en el Perú. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Interamericana. 2017.
32. Retuerto K. Análisis de la implementación de la atención farmacéutica en farmacias y boticas en el Perú. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Interamericana. 2017
33. Ruiz J. Perfil de automedicación en estudiantes ingresantes de la Facultad de Ciencias Químicas en el año 2015. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Alicante: Universidad Miguel Hernandez. 2015.
34. Sabogal Propuesta e implementación de un programa de atención farmacéutica en pacientes crónicos hipertensos entre los 80 a 85 años de edad en la unidad de servicios de Salud Usaquéen Bogotá D.C. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. 2018

35. Saldaña M. La atención farmacéutica. Rev. Soc. Esp. Dolor.2006 [Acceso 29/03/22021];1(4):213-215.Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v13n4/editorial.pdf>
36. Sánchez C. Nava G. Análisis de la automedicación como problema de salud. Enf. Neurol .2010 [Acceso 12/04/2021];11(3):159-162
37. Seisdedos R. Lomares I. García C. Apertura de una Unidad de Atención Farmacéutica a pacientes externos durante la pandemia covid-19. ILAPHAR.2020; 1. Disponible en: <https://www.revistadelaofil.org/apertura-de-una-unidad-de-atencion-farmaceutica-a-pacientes-externos-durante-la-pandemia-covid-19/>
38. Universidad del Atlántico. Planeación del Contenido de Curso. [Acceso 12/04/2021]; 2015. Disponible en: <https://www.uniatlantico.edu.co/uatlantico/sites/default/files/admin/pdf/45807%20Farmacoterapeutica.pdf>
39. Vélez A. Revisión bibliográfica de la atención farmacéutica en Latinoamérica. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Santiago de Cali: Universidad Santiago de Cali.2019

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia y operacionalización de variables

Título: ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ACUDEN A LA BOTICA TOMASALUD DEL DISTRITO DE COMA (ABRIL - JUNIO) 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
¿De qué forma predomina la atención farmacéutica en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022?	Establecer si la atención farmacéutica influye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022	La atención farmacéutica predomina en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022.	V1.	DIMENSIÓN	INDICADORES	ENFOQUE: Cuantitativo. TIPO: Aplicado NIVEL: correlacional DISEÑO: Transversal prospectivo POBLACIÓN: 280 usuarios de 20 a 70 años de edad que acuden a la Botica MUESTRA: 162 usuarios TÉCNICA: Encuestas INSTRUMENTO: cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Atención farmacéutica	orientación farmacéutica	Veracidad Empatía Equidad Conocimiento	
				Dispensación farmacéutica	Fluidez Disponibilidad Variedad Accesibilidad	
				seguimiento farmacoterapéutico	Integridad P.R.M Continuidad Intervención	
1. ¿De qué modo la orientación farmacéutica es un factor que contribuye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022? 2. ¿De qué modalidad la dispensación farmacéutica es un factor que ayuda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022? 3. ¿De qué manera el seguimiento farmacoterapéutico es un factor que respalda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022?	1. Demostrar si la orientación farmacéutica es un factor que contribuye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022. 2. Determinar si la dispensación farmacéutica es un factor que ayuda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022. 3. Analizar si el seguimiento farmacoterapéutico es un factor que respalda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022.	1. La atención farmacéutica es un factor que contribuye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022. 2. La dispensación farmacéutica es un factor que ayuda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022. 3. El seguimiento farmacoterapéutico es un factor que respalda en la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de comas (abril - junio) 2022.	V2.	DIMENSIÓN	INDICADORES	
			Humanísticas	Trato amable y Cortez Respeto por la confiabilidad y privacidad Respeto por la orden de llegada de los pacientes Personal correctamente aseado y uniformado.		
			Científico tecnológico	Eficacia en el servicio Ofrecimiento de alternativas al tratamiento Orientación en el servicio Ofrecimiento y dominio de la farmacoterapia		
				Entorno	La botica esta aseada y ordenada La botica está debidamente iluminada y ventilada Seguridad en la botica Abastecimiento y disponibilidad de productos	

Anexo 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO ELECTRONICO

Estimado usuario(a), tengo el agrado de dirigirme a usted cordialmente esperando que se encuentre muy bien. Deseo contar muy respetuosamente con su majestuosa colaboración y participación en mi tesis titulado Atención farmacéutica y Satisfacción de usuarios que acuden a la botica Toma'Salud del distrito de Comas (abril - junio) 2022. Los cuestionarios virtuales han sido elaborados con mucha responsabilidad y seguridad que los datos que rellene serán sumamente confidenciales.

Su participación es voluntaria y es de libre decisión, si en caso de no desear participar en este estudio.

A continuación, marcara con un aspa (X) si desea participar con el estudio con la opción de: acepto o no acepto.

Muchas gracias por su tiempo y cordialidad.

SI ACEPTO: ()

NO ACEPTO: ()

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

El objetivo de este cuestionario es ofrecer información sobre el procedimiento de Atención Farmacéutica en la Botica.

INSTRUCCIONES:

A continuación, elija un número en la casilla correspondiente según su opinión respecto a cada pregunta.

Si tu respuesta es: **Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).**

DATOS GENERALES:

Edad:

- 20 – 30 años
- 31 – 40 años
- 41 – 50 años
- 51 – 60 años
- 61 – 70 años

Sexo:

- Femenino
- Masculino

N°	ORIENTACIÓN FARMACÉUTICA	1	2	3	4	5
1	¿El personal de salud fue eficaz y eficiente con las orientaciones que usted requería con respecto al medicamento solicitado?					
2	¿El personal de salud de la botica su trato fue agradable y respetuoso?					
3	¿Usted sintió que fue equitativo el trato con respecto a los demás referidos a la indicación que requería?					
4	¿El personal de salud que le atendió supo contestar todas sus interrogantes del medicamento que solicitaba?					
	DISPENSACIÓN FARMACÉUTICA					
5	¿El personal de salud que le atendió en la botica fue practico y fluido al momento de atenderle el medicamento que solicitaba?					
6	¿El personal de salud le brindo su disponibilidad completa al momento que requirió su medicamento solicitado?					
7	¿El personal de salud le dio varias alternativas de otro medicamento sino encontraba el producto que usted requiera?					
8	¿El personal de salud accedió a lo que usted requería otro técnico que le atendería si no se sentía cómodo(a)?					
	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO					
9	¿El químico farmacéutico recomendó inmediatamente comunicarse con la botica si se presentara algún tipo de problemas con el medicamento que cause daño para su salud?					
10	¿El químico farmacéutico le brinda información de que se trata los problemas relacionados con el medicamento (PRM)?					
11	Responder la siguiente si se detectó algún problema relacionado al medicamento; ¿El químico farmacéutico fue continuo con su evolución					
12	¿Intervino el químico farmacéutico para solucionar el problema ocasionado?					

CUESTIONARI DE SATISFACCION DEL PACIENTE

INSTRUCCIONES:

Usted encontrara a continuación varias preguntas sobre satisfacción al usuario, la cual estaré agradecida que las responda con franqueza, es por ello que debe elegir un número y marcar con un aspa en cada columna, según su criterio.

Si tu respuesta es: No Satisfecho **(1)**, Poco satisfecho **(2)**, Satisfecho **(3)**

N°	HUMANÍSTICO	1	2	3
1	¿El trabajador de la botica le atiende con cortesía y amabilidad?			
2	¿El trabajador de la botica, ¿respeto con discreción a lo que usted compra y consulta en el momento?			
3	¿El trabajador de la botica, atiende al usuario de manera ordenada?			
4	¿El trabajador de la botica, ¿esta adecuadamente uniformado y limpio?			
	CIENTÍFICO TECNOLÓGICO			
5	¿El trabajador de la botica es eficaz en su servicio?			
6	¿El trabajador de la botica le brinda alternativas para su terapia indicado?			
7	¿El trabajador de la botica, ¿le brinda orientación de su tratamiento mientras es atendido(a)?			
8	¿El trabajador de la botica, tiene la capacidad y dominio en relación a la medicación que se le brinda?			
	ENTORNO			
9	¿Usted considera que la botica brinda limpieza y completo orden?			
10	¿Usted considera que la botica presenta iluminación y ventilación?			
11	¿Usted considera que la botica se encuentra un lugar seguro y vigilado?			
12	¿Ud. cree que la botica tiene una distribución adecuada y cuenta con stock suficiente de todos los productos?			

ANEXO 4: CARTA DE APROBACION PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

SOLICITUD DE PERMISO

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Lima, 30 de mayo 2022

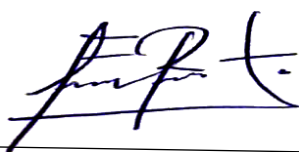
SOLICITO: Permiso para la recolección de datos para la mi tesis titulada “Atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Toma’Salud del distrito de Comas (abril-junio del 2022).

SEÑOR: Elmer Tomas Rosas; representante de la Botica Toma’Salud.

Yo, Fany Magaly Rodriguez Tomas, bachiller en ciencias farmacéuticas y bioquímica de la universidad inca Garcilaso de la vega. Solicito me permita llevar a cabo la recolección de datos mediante la aplicación de una encuesta a los clientes que acudan a la botica Toma’Salud, para poder realizar mi investigación.

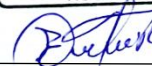
Sin otro en particular me despido de Ud. Sin ates brindarle mis sinceros agradecimientos por acceder a mi solicitud.

Atentamente.



Bachiller Fany Magaly Rodriguez Tomas

BOTICA: TOMA' SALUD
AV. Heroes Del Alto Conepa
Mza. P2 Lote. 21 Urb. El ÁLAMO
Comas - Lima - Lima
RUC: 20604243921



Firme del representante

ANEXO 5: FICHAS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO


FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA
ficha de validación del instrumento

Título de la investigación: ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA BOTICA TOMA'SALUD DEL DISTRITO DE COMAS (ABRIL- JUNIO)2022

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y Nombre del experto: Rosa Danitza Moyano Legua
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente UMA
- 1.3 Grado académico: Doctor SP Registro de colegio profesional: QF.132
- 1.4 Nombre del instrumento y motivo de evaluación: cuestionario – Pre Test y Post Test.
- 1.5 Autor del instrumento: Fany Magaly Rodríguez Tomas
- 1.6 Nombre de instrumento: Formato de recolección de datos.
- 1.7 Instrucciones: Después de analizar el instrumento y cotejar la investigación con la matriz de consistencia de la presente, le solicito que, con base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1 ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?	()	()	()	()	()	()	(x)
2 ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?	()	()	()	()	()	()	(x)
3 ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?	()	()	()	()	()	()	(x)
4 ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	(x)
5 ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?	()	()	()	()	()	()	(x)
6 ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?	()	()	()	()	()	()	(x)

III. SUGERENCIAS

- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que debería agregarse? Ninguno
- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse? Ninguno
- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que debería reformularse o precisarse mejor? Ninguno.

FIRMA DEL EXPERTO

Firma: incorporar firma escaneada

Fecha: 20/05/2022



VALIDACION N° 2.

FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

ficha de validación del instrumento

Título de la investigación: ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA BOTICA TOMA'SALUD DEL DISTRITO DE COMAS (ABRIL - JUNIO) 2022.

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellido y Nombre del experto:** DRA Q.F HEDDY TERESA MORALES QUISPE
- 1.2 **Cargo e institución donde labora:** DOCENTE UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
- 1.3 **Grado académico:** DOCTORA EN CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUIMICA
Registro de colegio
profesional: 03544
- 1.4 **Nombre del instrumento y motivo de evaluación:** cuestionario – Pre Test y Post Test.
- 1.5 **Autor del instrumento:** Fany Magaly Rodríguez Tomas
- 1.6 **Nombre de instrumento:** Formato de recolección de datos.
- 1.7 **Instrucciones:** Después de analizar el instrumento y cotejar la investigación con la matriz de consistencia de la presente, le solicito que, con base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR		Porcentaje (%) de aprobación						
		< 50	50	60	70	80	90	100
1	¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?	()	()	()	()	()	()	(X)
2	¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?	()	()	()	()	()	()	(X)
3	¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?	()	()	()	()	()	()	(X)
4	¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	(X)
5	¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?	()	()	()	()	()	()	(X)
6	¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?	()	()	()	()	()	()	(X)

III. SUGERENCIAS

- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que debería agregarse? Ninguno
- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse? Ninguno
- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que debería reformularse o precisarse mejor? Ninguno


Dra. Hedy Morales Q.
Químico Farmacéutico
C.O.F.P. 03544
FIRMA DEL EXPERTO

Fecha: 30/06/2022



VALIDACION N° 3.

FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA ficha de validación del instrumento

Título de la investigación: “ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA BOTICA TOMASALUD DEL DISTRITO DE COMAS (ABRIL - JUNIO) 2022”

I. DATOS GENERALES

1.1. **Apellido y Nombre del experto:** Fabricio A. Monteagudo Montenegro.

1.2. **Cargo e institución donde labora:** Botica Toma' Salud

1.3. **Grado académico:** Doctor. **Registro de colegio profesional:** C.Q.F.P 09152

1.4. **Nombre del instrumento y motivo de evaluación:** cuestionario – Pre Test y Post Test.

1.5. **Autor del instrumento:** Fany Magaly Rodríguez Tomas

1.6. **Nombre de instrumento:** Formato de recolección de datos.

1.7. **Instrucciones:** Después de analizar el instrumento y cotejar la investigación con la matriz de consistencia de la presente, le solicito que, con base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR		Porcentaje (%) de aprobación						
		< 50	50	60	70	80	90	100
1	¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?	()	()	()	()	()	()	(x)
2	¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?	()	()	()	()	()	()	(x)
3	¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?	()	()	()	()	()	()	(x)
4	¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	(x)
5	¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?	()	()	()	()	()	()	(x)
6	¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?	()	()	()	()	()	()	(x)

III. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que debería agregarse? ninguno
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse? ninguno
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que debería reformularse o precisarse mejor? ninguno

Dr. Fabricio A. Monteagudo Montenegro
DIRECTOR TÉCNICO
C.Q.F.P. 09152

FIRMA DEL EXPERTO

Fecha: 26 / 06 /2022

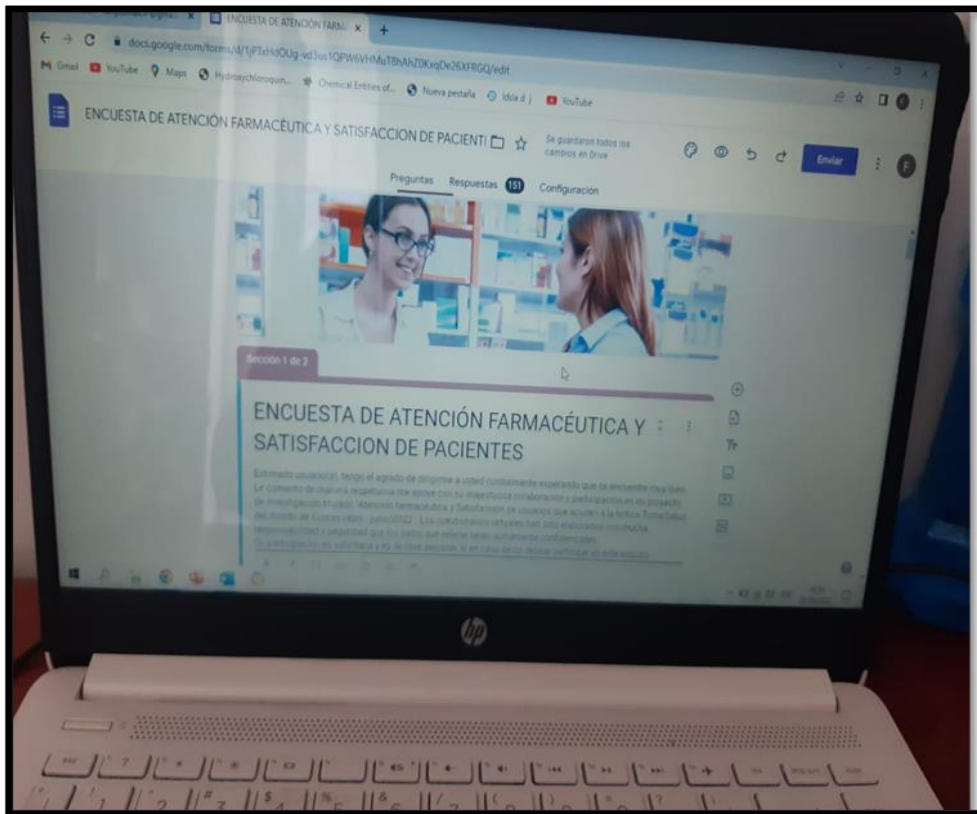
ANEXO 6: EVIDENCIAS FOTOGRFICAS



FOTOGRAFIA N°1 DE LA BOTICA TOMA'SALUD DEL DISTRITO DE COMAS



FOTOGRAFIA N°2 REALIZANDO ENCUESTA ESCRITA A USUARIOS MAYORES E 60 AÑOS



FOTOGRAFIA N°3 DEL DISEÑO DE ENCUESTA VIRTUAL A TRAVEZ DE GOOGLE FORMULARIO



FOTOGRAFIA N°4 DEL REENVIO Y SEGUIMINETO DE LA REALIZACION DE LAS ENCUESTAS VIRTUALES CON LOS NUMEROS TELEFONICOS SOLICITADOS