



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

**Evaluación de la satisfacción en relación a la Consejería Farmacéutica en usuarios
atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021**

Tesis para optar el Título profesional de Químico Farmacéutico

AUTORES:

Higinio Fiestas Eder Joel.
Ramírez Ochoa Flor de María.

ASESOR:

Mg. María Susana Roque Marroquín

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

En especial a Dios por darnos la vida y acompañarnos día con día iluminándonos en el sendero de la vida, por darnos la oportunidad de culminar la carrera universitaria satisfactoriamente.

A nuestros padres por ser un ejemplo a seguir de lucha constante y perseverancia, para poder alcanzar nuestras metas y por creer en nosotros en todo momento.

A nuestros hermanos y familiares por haberme guiado y orientado, inculcándonos los buenos valores para ser personas de bien.

Flor de María y Joel Eder

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser nuestro guía en cada paso que damos, por brindarnos salud, sabiduría y fortaleza.

Con mucho cariño a nuestros padres por su apoyo incondicional que nos han brindado en todo momento, A nuestros hermanos por confiar en nosotros, a pesar de muchas adversidades que se nos presentó en el trayecto de nuestra vida universitaria.

A nuestra casa de estudios la Universidad Interamericana para el Desarrollo, a nuestros grandes maestros por formarnos como profesional y brindarnos sus conocimientos para poder enfrentar los retos que la vida nos tiene preparada.

Flor de María y Joel Eder

Índice general

	Pág.
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice general	iv
Índice tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	1
Capítulo I: Planteamiento del problema	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del Problemas	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación	4
Capítulo II: Fundamentos teóricos	5
2.1. Antecedentes	5
2.2.1. Internacionales	5
2.2.2. Nacionales	6
2.2. Bases teóricas	8
2.2.1. Consejería Farmacéutica	8
2.2.2. Satisfacción	9
2.2.2.1. Evaluación del nivel de satisfacción	9
2.2.2.2. Calidad y satisfacción del usuario	10
2.3. Marco conceptual	10
2.4. Hipótesis	11
2.4.1. Hipótesis general	11

2.4.2. Hipótesis específicas	11
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	11
Capítulo III: Metodología	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Descripción del método y diseño	14
3.3. Población y muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	15
Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados	16
4.1. Presentación de resultados	16
4.2. Prueba de hipótesis	21
4.3. Discusión de los resultados	25
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	27
5.1. Conclusiones	27
5.2. Recomendaciones	28
Referencias bibliográficas	29
Anexos	35
Anexos 1. Matriz de consistencia	35
Anexos 2. Instrumento de recolección de datos	36
Anexos 3. Data consolidada de resultados	38
Anexos 4. Cronograma de toma de muestra	48
Anexos 5. Testimonios fotográficos	49
Anexos 6. Juicio de expertos	51
Anexos 7. Carta de aceptación de institución	54

Índice de Tablas

	Pág
Tabla 1. Frecuencia y porcentaje según datos generales de los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	16
Tabla 2. Frecuencia y porcentaje según satisfacción en tangibilidad y seguridad en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	17
Tabla 3. Frecuencia y porcentaje según satisfacción en empatía y fiabilidad en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	18
Tabla 4. Frecuencia y porcentaje según satisfacción en capacidad de respuesta en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	19
Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de satisfacción según orientación farmacéutica en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	20
Tabla 6. Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de relación entre la satisfacción y la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	21
Tabla 7. Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de relación entre la tangibilidad y seguridad con la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	22
Tabla 8. Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de relación entre la empatía y fiabilidad con la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	23
Tabla 9. Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de relación entre la capacidad de respuesta con la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	24

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Porcentaje según datos generales de los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	16
Figura 2. Porcentaje según satisfacción en tangibilidad y seguridad en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	17
Figura 3. Porcentaje según satisfacción en empatía y fiabilidad en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	18
Figura 4. Porcentaje según satisfacción en capacidad de respuesta en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	19
Figura 5. Porcentaje de satisfacción según orientación farmacéutica en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021	20
Figura 6. Aplicación de encuesta género femenino	49
Figura 7. Aplicación de encuesta género masculino	49
Figura 8. Orientación farmacéutica en el Establecimiento Farmacéutico Farmacias Silva	49
Figura 9. Encuestadores en el Establecimiento farmacéutico Farmacias Silva.	50
Figura10. Señalizaciones del Establecimiento farmacéutico Farmacias silva	50
Figura 11. Establecimiento farmacéutico limpio y ordenado	50
Figura 12. Iluminación del Establecimiento farmacéutico Farmacias silva.	50

RESUMEN

La satisfacción es un indicador de calidad y en los usuarios de los servicios farmacéuticos aumenta cuando existe disponibilidad de medicamentos, recibe información, asesoramiento respecto al problema de salud y medicamento. El objetivo fue determinar la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021. Método, el estudio fue de tipo básico, diseño descriptivo correlacional, transversal, prospectivo y enfoque cuantitativo, muestreo aleatorio simple, tamaño de muestra 217 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, se trabajó con 95% de confianza. Resultados, de 217 usuarios el 66.8% fueron mujeres, 73.3% tenían estudios nivel secundario, 56.7% eran convivientes, 42.4% tenían edad entre 31 a 40 años. La satisfacción promedio en tangibilidad y seguridad fue 55% satisfecho y 44% muy satisfecho. La satisfacción promedio en empatía y fiabilidad fue 59.6% satisfecho y 40.1% muy satisfecho. La satisfacción promedio en capacidad de respuesta fue 69.7% satisfecho y 30.2% muy satisfecho. La satisfacción promedio en la orientación farmacéutica fue 70.5% satisfecho y 27.3% muy satisfecho. Conclusión, se determinó que no existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021 porque el 98.26% estuvieron satisfechos y muy satisfecho con la evaluación de la satisfacción y 82.9% satisfecho con la consejería farmacéutica.

Palabras clave. Satisfacción, Consejería farmacéutica, Farmacias Silva, Chosica

ABSTRACT

Satisfaction is an indicator of quality and in the users of pharmaceutical services it increases when there is availability of medicines, they receive information, advice regarding the health problem and medicine. The objective was to determine the relationship between pharmaceutical counseling and satisfaction in users attended at Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021. Method, the study was of a basic type, descriptive, correlational, cross-sectional, prospective and quantitative approach, simple random sampling, size of sample 217 users, the technique was the survey and the instrument a structured questionnaire with closed questions, it was worked with 95% confidence. Results: of 217 users, 66.8% were women, 73.3% had secondary education, 56.7% were cohabitants, 42.4% were between 31 and 40 years old. The average satisfaction in tangibility and security was 55% satisfied and 44% very satisfied. The average satisfaction in empathy and reliability was 59.6% satisfied and 40.1% very satisfied. The average satisfaction in responsiveness was 69.7% satisfied and 30.2% very satisfied. The average satisfaction in the pharmaceutical orientation was 70.5% satisfied and 27.3% very satisfied. Conclusion, it was determined that there is no significant relationship between pharmaceutical counseling and satisfaction in users attended at Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021 because 98.26% were satisfied and very satisfied with the satisfaction evaluation and 82.9% satisfied with pharmaceutical counseling.

Keywords. Satisfaction, Pharmaceutical Counseling, Silva Pharmacies, Chosica

INTRODUCCIÓN

El asesoramiento y educación al paciente son esenciales para respaldar el empleo de los medicamentos y prevenir problemas relacionados con los mismos, el profesional Químico Farmacéutico desempeña un papel clave en los servicios de atención farmacéutica para garantizar la eficacia y seguridad de los medicamentos, asimismo son proveedores de atención médica de fácil acceso y cumplen un importante papel en atención primaria de la salud (Koster E, et al. 2021). Los farmacéuticos participan en toma de decisiones según evidencias de la medicación, monitorea, evalúa la seguridad y eficacia del tratamiento farmacológico, brinda atención fortalecida a pacientes con enfermedades agudas y crónicas además proporciona asesoramiento y atención emocional mediante información con sustento científico (Song Z, et al. 2021).

La calidad de atención de los servicios farmacéuticos es una preocupación permanente y un verdadero reto para los profesionales farmacéuticos en mejorar de forma permanente en la prestación del servicio, la satisfacción es un indicador de calidad y se debe evaluar al menos una vez al año con el objetivo de implementar acciones de mejora, proponer recomendaciones y lograr lo esencialmente importante (Sánchez J, et al. 2016). En la actualidad se observa cambios culturales en los establecimientos farmacéuticos en la forma de ver y tratar a los pacientes, en este enfoque la satisfacción es considerada como piedra angular del servicio sanitario, el método de mayor uso para medir la satisfacción es mediante encuesta con cuestionario estructurado (Izquierdo E, et al. 2016). Aumentar la satisfacción en los usuarios es asegurar la cobertura en seguimiento de la terapéutica, fidelizar y mejorar los aspectos financieros (Bernabeu M, et al. 2020).

La satisfacción en las oficinas farmacéuticas se enfoca en mejorar la calidad del servicio el cual se refiere a nivel de excelencia profesional, empleo eficiente de recursos, mínimo riesgo para los clientes, impacto en la salud y alto grado de nivel de satisfacción los mismo que se relacionan directamente con deseos y necesidades del servicio brindado, precio, evidencia física, ambientes y procesos (Bustamante L, et al. 2017). En este estudio se demostró que la consejería farmacéutica cumple papel clave para la satisfacción del usuario, se determinó que no hubo relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

La consejería farmacéutica es una de las funciones vitales en el contexto farmacéutico, la información y comunicación son requisitos claves para el éxito en términos del cumplimiento terapéutico, un factor decisivo para asegurar el empleo adecuado de los medicamentos es la comunicación efectiva y conduce a mayor satisfacción por parte de los pacientes (Lobuteva L, et al. 2020).

El Químico farmacéutico mediante la consejería farmacéutica debería monitorear el uso y uso indebido de medicamentos, ofrecer niveles adecuados de atención a los pacientes, así como brindar instrucciones a los que se están recuperando, para ello es necesario capacitación permanente respecto a farmacia clínica y formación adicional para el asesoramiento de pacientes drogodependientes (Mobrad A, et al. 2020).

En Estados Unidos y Canadá se han realizado importantes avances en la consejería farmacéutica mediante la integración de actividades de atención directa al paciente, incluye preocupaciones médicas de los pacientes en base al tratamiento farmacológico, consultas sin receta médica, consultas de enfermedades crónicas, revisión de medicamentos individualizados, proporcionar intervenciones farmacéuticas específicas a los pacientes, monitorear el progreso de los pacientes y colaborar con otros profesionales de la salud (Kassam R, et al. 2016)

La Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP) sostiene que el farmacéutico es el complemento indispensable para manejo y tratamiento clínico, mejora la terapia con medicamentos, se obtiene mejores resultados y promueve el control general de la enfermedad, la farmacia comunitaria puede ofrecer servicios de atención farmacéutica, de salud pública fortalecidos por protocolos e instrucciones factibles y participar en equipo multidisciplinario para mejorar los resultados terapéuticos en los pacientes (Song Z, et al. 2020).

En el Perú, un estudio respecto a la consejería farmacéutica y adherencia al tratamiento antihipertensivo, mostró que la consejería farmacéutica mejoró notable la adherencia al tratamiento, hubo mejor conocimiento de la enfermedad y mejoró el nivel de satisfacción en los pacientes (Limaylla M. 2017)

La satisfacción se puede medir con evaluación personal de los usuarios sobre los servicios que ofrece el establecimiento farmacéutico, constituye un componente esencial de calidad de la atención de servicios farmacéuticos, refleja la realidad, preferencia y expectativa de los usuarios, por ello es importante mejorar la comunicación, cortesía y conveniencia (Workye M, et al. 2015).

Estudios previos han mostrado que la satisfacción de los usuarios en los servicios farmacéuticos aumenta cuando existe disponibilidad de medicamentos en la farmacia, recibe información,

asesoramiento respecto al problema de salud y medicamento, por el contrario disminuye cuando el tiempo de espera para la atención fue largo (Gastelurrutia M, Gil O, Erauncetamurgil O, Odriozola I, & Fernández F. 2019). La satisfacción de los usuarios internos o externos de una institución pública o privada es un indicador de calidad, respecto a la satisfacción de los usuarios en establecimiento de salud y/o farmacéuticos constituye un indicador de calidad de atención recibida y por tanto se convierte en un medio de valoración en la asistencia sanitaria (Márquez J, et al. 2016)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la tangibilidad y seguridad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Lurigancho Chosica Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la empatía y fiabilidad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la tangibilidad y seguridad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021
- Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la empatía y fiabilidad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021
- Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021.

1.4. Justificación de la investigación

La práctica farmacéutica está en constante evolución, eso implica que el personal de farmacia, en especial el Químico Farmacéutico, debe estar familiarizado con la legislación vigente, con estándares en la práctica de farmacia, desarrollar, implementar y monitorear planes de consejería farmacéutica, evaluar la idoneidad de la farmacoterapia, garantizar el uso adecuado de los medicamentos (Mobrad A, et al. 2020)

El estudio permitirá brindar alcances sobre la satisfacción en relación a la consejería farmacéutica por los clientes de Farmacias Silva Camposol, es importante porque permitirá brindar información para mejorar el servicio farmacéutico orientado en mejorar la satisfacción y expectativas de los pacientes, orientar a los usuarios sobre el uso correcto de los medicamentos con el propósito de promover el cumplimiento de la farmacoterapia en los pacientes.

La metodología se justifica debido a que usará instrumento de recolección de datos actualizado y validado mediante juicio de experto que en el futuro puede ser aplicado por otros investigadores y/o lo tomen como referencia, asimismo se empleará el método científico con sólidas bases teóricas, fundamentados en antecedentes internacionales y nacionales, los datos obtenidos serán netamente con fines académicos, para dar mayor consistencia a la conclusión de los resultados se realizará la prueba de hipótesis.

El estudio aportará con conocimiento a la comunidad científica, pues medir la satisfacción de los usuarios en relación a la consejería farmacéutica es un indicador de calidad en los servicios farmacéuticos, en especial a la labor del Químico Farmacéutico en la farmacia comunitaria; una de la problemática actual es que los servicios farmacéuticos se centran mucho en aspectos comerciales dejando de lado los aspectos sanitarios, el estudio busca aportar en la disminución de esta problemática, de esta forma fomentar que la labor del Químico Farmacéutico se centre en el paciente mediante comunicación asertiva, asesoría en la farmacoterapia y uso racional de los medicamentos con la finalidad de fidelizar a los usuarios, al aumentar la fidelización mejorará los aspectos financieros de la farmacia.

Capítulo II: Fundamentos teóricos

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Lobuteva L, et al (2020). Rusia, evaluaron la satisfacción del cliente con productos farmacéuticos y servicios de asesoramiento que utilizan el enfoque del modelo Kano. El estudio fue de diseño no experimental, transversal y el instrumento fue un cuestionario, la técnica la encuesta, la muestra de 508 personas, nivel de confianza 95%, margen de error 5%, Los resultados según las categorías del modelo Kano fue, Performance que incluyó información necesaria y relevante, características del producto y posibilidad de comprarlo, estos dos elementos fueron vinculados con alto nivel de satisfacción de los clientes entre 2,50 y 2,81 respectivamente, el elemento de información atractivo que contribuye a la satisfacción fueron los precios de los medicamentos alternativos así como la asesoría o consejería farmacéutica. La satisfacción de los clientes fue alta, la información respecto a los precios y la consejería contribuyeron a la satisfacción.

Workye M, et al (2016). Etiopía, estudiaron las expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar noroeste de Etiopía: un estudio transversal. El estudio fue transversal, el muestreo aleatorio simple y se realizó en 8 farmacias, con la participación de 424 clientes. El instrumento fue un cuestionario, la satisfacción y expectativa se midió mediante escala de Likert (1 – 5) y la técnica fue la entrevista. Según el género el 61.1% fueron hombres, la expectativa media en base a los servicios fue 3,82 y la satisfacción fue 3,02. El 76.8% esperaban precios accesibles de los medicamentos, 44.8% no mostraron satisfacción respecto al precio, 58.5% mostró insatisfacción con la comodidad del área de asesoramiento privado, 47.6% indicó que no fueron informados respecto al almacenamiento del medicamento, hallaron diferencia significativa en la expectativa general y la satisfacción. En conclusión la expectativa de los clientes fue alta y la satisfacción fue promedio.

Minárikova D, et al. (2015). Rusia, midieron la satisfacción del paciente/cliente con la atención farmacéutica en farmacias comunitarias. El estudio fue descriptivo, transversal, técnica encuesta, instrumento cuestionario voluntario y anónimo, participaron 13 farmacias comunitarias y 32 farmacéuticos, la encuesta se realizó en paralelo a clientes y farmacéuticos. El 82% de los clientes estuvo satisfecho con la atención brindada por el farmacéutico debido en especial al trato humano y profesional, 76% de los clientes consideró al farmacéutico como especialista del medicamento. La satisfacción de los clientes es fundamental para mejorar la calidad en los sistemas de salud, la atención del farmacéutico centrado en el paciente influye además en la posición financiera de las farmacias comunitarias. La satisfacción de los clientes fue alta respecto a la atención farmacéutica brindada en las farmacias comunitarias.

Martínez D. (2015). España. Evaluó la intervención farmacéutica de educación sanitaria en pacientes polimedicados mayores de 65 años en farmacias comunitarias. El estudio fue pre y post test intrasujeto de un solo grupo. El estudio se realizó durante 12 meses en tres fases, la primera y segunda fase fue en 6 meses para reclutar y primera entrevista y aplicación de tres cuestionarios, en la tercera fase fue la segunda entrevista y se volvió aplicar tres cuestionarios. Se realizó en 4 oficinas de farmacias, la muestra fue de 400 usuarios. Los pacientes que participaron del estudio 38.04% fueron hombres y 61.96% mujeres, 29.04% tenían edad entre 65 – 69 años, 38.04% edad entre 70 – 74 años, 22.90% entre 75.79 años, 80.98% tenían cuidador, 47.03% tomaban entre 5 a 7 medicamentos, 38.04% entre 8 a 10 medicamentos, 43.97% le preocupa bastante su problema de salud, el 93.5% no tenían conocimiento sobre los efectos adversos de los medicamentos, 83.03% desconocían la forma de conservación de los medicamentos. La intervención farmacéutica de mayor prevalencia fue la educación en uso del medicamento, aumenta la percepción de calidad de vida y la satisfacción aumentó de 88% a 94% luego de la intervención farmacéutica

Ismail A, et al. (2020). Malasia. Determinar los factores que se asocian a la satisfacción del paciente en los servicios de farmacia de clínicas de salud pública. El estudio fue descriptivo, transversal, cuantitativo, el instrumento fue un cuestionario, la muestra 400 pacientes que visitaron a 3 clínicas de salud pública, el muestreo fue aleatorio sistemático, el análisis se realizó mediante regresión lineal. La satisfacción del paciente fue en promedio 7.56, la educación superior, edad avanzada se asociaron con satisfacción baja, mejoró el estado de salud en pacientes que visitaron la farmacia más de una oportunidad en los tres últimos meses y tenían una percepción más correcta del farmacéutico y mostraron mayor satisfacción. La satisfacción del paciente fue relativamente alta respecto a los servicios que brinda la farmacia.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Zavaleta L. (2019). Perú. determinó el nivel de satisfacción de los clientes atendidos en un establecimiento farmacéutico distrito El Porvenir – Trujillo. El diseño fue descriptivo y transversal, instrumento, cuestionario se valoró las respuestas según la escala de Likert, la muestra fue 366 usuarios mayores de edad, realizaron la correlación entre las características socio-demográficas: edad, sexo, nivel de satisfacción, grado de instrucción y la correlacionaron de las dimensiones de calidad con la satisfacción global. El 66% fueron mujeres, 52% tenían edad entre 36-50 años, 40% tenían grado de instrucción superior técnica. El nivel de satisfacción global según escala del 1 al 5 fue 4,43, 99% de usuarios estuvieron satisfechos. No hubo correlación entre las características socio-demográficas: sexo, edad, grado de instrucción y el nivel de satisfacción. El nivel de satisfacción de los usuarios fue 99%.

Díaz J, et al. (2018). Perú. Evaluaron la satisfacción de los clientes de farmacias Mifarma Angamos distrito Surquillos – Lima. El estudio fue observacional, prospectivo, descriptivo y transversal. La muestra fue 383 clientes, instrumento cuestionario con 22 preguntas cerradas tipo escala Likert (opciones de 1 a 7), técnica fue la encuesta, la satisfacción se midió como; baja (1.00 – 3,00); media (3.01 – 5.00); lata (5.01 – 7.00). El 91.3% de los clientes tuvo satisfacción alta, 8,7% satisfacción media, no hubo clientes con satisfacción baja. Los clientes continuadores y estudios superiores técnicos tuvieron mayor satisfacción, por otro lado respecto a la empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta también la satisfacción fue alta. El nivel de satisfacción de los clientes de manera general fue alta.

Pacahuala M. (2018). Perú. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en farmacias y boticas en Huaycán. El estudio fue descriptivo correlacional, transversal, prospectivo. Usaron la escala de Likert para evaluar la satisfacción, participaron 374 usuarios de 11 farmacias o boticas del distrito de Huaycán, el instrumento fue un cuestionario con 20 preguntas cerradas con puntuaciones de; muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4) y excelente (5). Resultados. De los participantes 29.41% fueron hombres, 70.59% mujeres; el nivel de estudio fue secundaria 52.39%, primaria 17.65%, técnico superior 5.88% y superior 23.53%, 29.41 % acudieron a farmacias y 50.59% a boticas. La satisfacción de los usuarios fue buena y excelente en 57.44%. El nivel de satisfacción fue bueno y excelente en las boticas y farmacias del distrito de Huaycán.

Gálvez E. 2019. Perú. Estudiaron la satisfacción de pacientes por la atención recibida en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres. El estudio fue observacional, descriptivo, transversal, muestra 100 pacientes, técnica encuesta, instrumento cuestionario, nivel de confianza 95%, margen de error 5%. La insatisfacción en los pacientes según los indicadores evaluados; 97.4% (fiabilidad), 98.3% (capacidad de respuesta, 97.5% (seguridad), 98.8% (empatía) y 98.5% (tangibilidad).

Poma R. 2019. Perú. determinaron la influencia de la consejería farmacéutica en adherencia al tratamiento antihipertensivo en pacientes atendidos en el Policlínico Metropolitano. El diseño fue cuasi experimental, longitudinal y prospectivo y la muestra fueron de 38 pacientes con hipertensión arterial, a quienes se le hizo una entrevista y el instrumento un cuestionario pre y post tes. Los resultaron arrojaron que la edad de los pacientes hipertensos fue entre 50 – 60 años, el género de mayor prevalencia fue mujeres fue 61%, el 55% tenían estudios de nivel secundaria. Hubo 53% de adherencia al tratamiento antes de la consejería farmacéutica, luego de aplicar la consejería farmacéutica la adherencia al tratamiento antihipertensivo fue 87%. En conclusión se identificó que la consejería farmacéutica influye significativamente en la adherencia al tratamiento en pacientes hipertensos atendidos en el policlínico Metropolitano EsSalud El Tambo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Consejería Farmacéutica

La consejería farmacéutica involucra al acto de interpretación de la receta médica, dispensación de medicamentos, información y asesoramiento sobre medicamentos a los pacientes con el objetivo de mejorar el nivel de conocimiento sobre la medicación y grado de cumplimiento del tratamiento farmacológico (Alfaro M, et al. 2018).

La gratuidad del servicio de consejería farmacéutica en las farmacias lo convierte en escenario de elección para muchos pacientes que buscan solución a problemas menores de salud, el farmacéutico cumple papel clave para la selección de terapia más adecuada y brindar educación sanitaria a cada paciente para el autocuidado con la finalidad de lograr resultados clínicos positivos, reducir los costos de atención y prevenir problemas relacionados con medicamentos, informar al paciente sobre el uso correcto de los medicamentos es papel crucial de los farmacéuticos, se ha reportado que el mal uso de los medicamentos de venta libre son responsables de 170,000 hospitalizaciones por año en Estados Unidos y corresponden a costo anual de 750 millones de dólares, estos pueden evitarse mediante educación e información dirigida a los pacientes (Coelho R. 2014)

La escasa educación sanitaria e información sobre medicamentos transmitido a los pacientes por parte de los profesionales de salud es considerado como principal causa del incumplimiento terapéutico, situación que puede conducir al fracaso terapéutico, mayor incidencia de reacciones adversas por dosis o duración de tratamiento inadecuado, incorrecta automedicación que puede empeorar el estado de salud; el proceso de dispensación y asesoramiento sobre medicamentos y tratamiento farmacológico forman parte del proceso de atención de la salud con el propósito de educar al paciente sobre el uso racional de los medicamentos, identificar y reducir los riesgos de los tratamientos farmacológicos, para esto los profesionales farmacéuticos deben tener las competencias necesarias para evaluar y tomar decisiones clínicas cuando se presenten los problemas relacionados con medicamentos (Packer P, et al. 2020).

Los farmacéuticos comunitarios son los profesionales más accesibles del sistema sanitario en el cual las personas buscan asesoría e información de medicamentos y farmacoterapia, el plan de acción para ayudar a las personas es determinar si se requiere de un medicamento específico, examen médico u orientación restringida, deberá mantenerlo alejado de las reacciones adversas por el mal uso de los medicamentos, los farmacéuticos deben tener confianza en sí mismo y autocompetencia para relacionarse con los pacientes (Nordin N & Azmi M. 2020).

La realización de consultas y seguimiento de la terapia mejora significativamente los resultados clínicos, económicos, humanísticos y adherencia al tratamiento farmacológico, contribuye a mejorar la calidad de vida de los pacientes; en Dinamarca el servicio de revisión de medicamentos se basa en

programa de monitoreo de los resultados terapéuticos, uso seguro y efectivo de los medicamentos y modelo adecuado de atención farmacéutica (Abrahamsen B, Hansen R & Rossing C. 2020).

Los servicios farmacéuticos son esenciales para lograr el acceso equitativo y uso racional de medicamentos (Faraco E, et al. 2020).

2.2.2. Satisfacción

La satisfacción de los clientes requiere evaluación continua para ello es importante desarrollo de herramientas de control de calidad, la calidad debe ser evaluado como servicio y no como producto, por tanto es importante la comunicación interpersonal, actitudes, la atención, el trato y comportamientos; la satisfacción puede definirse como “los juicios de valores personales y reacciones subsecuentes a los estímulos que perciben en los establecimientos de salud” se desarrolla de manera multidimensional, al conocer la satisfacción de cada una de las dimensiones se puede determinar la satisfacción global. La valoración de la satisfacción en el servicio recibido no sólo depende de servicios médicos y/o farmacéuticos también toma en cuenta otros aspectos como el trato del personal, infraestructura y la capacidad de respuesta en la atención (Martínez A. 2016).

2.2.2.1. Evaluación del nivel de satisfacción

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se emplea para medir la satisfacción con la calidad de un servicio que se brinda al usuario, compara las expectativas generales de los usuarios (paciente, cliente, usuario, beneficiario) con sus percepciones respecto al servicio que brinda una institución. Esta herramienta define las brechas entre percepciones y expectativas (P-E) de los usuarios, asimismo permite identificar las causas principales de insatisfacción y la oportunidad en mejorar la calidad de atención (MINSa. 2015).

La satisfacción de los usuarios externos expresa valor individual y subjetivo, aspecto importante para valorar la calidad, indicador muy empleado para valorar la calidad de atención en las instituciones de salud, se observa dos dimensiones, una dimensión interpersonal referido a la relación del personal entre el proveedor del servicio y el usuario, la otra dimensión es técnica que se refiere a la aplicación del conocimiento y la técnica para la resolución de problemas y la tercer dimensión es las comodidades físicas o ambientales que se le ofrece al usuario. La herramienta SERVQUAL consta de 5 dimensiones; elementos tangibles relacionas las instalaciones físicas, personal, equipo, material de comunicación y aspectos como modernidad y limpieza; confiabilidad referido al desarrollo del servicio prometido con exactitud y tal cual se pactó; capacidad de respuesta referido a la voluntad de ayudar al usuario y servicio rápido; seguridad referido al conocimiento de los empleados en lo que hacen, cortesía y

capacidad de transmitir confianza; empatía referido al cuidado y atención personalizado al usuario. Para medir la satisfacción se suele emplear la escala de Likert (Orozco J, et al. 2017).

Totalmente en desacuerdo	0 – 20 %
En desacuerdo	21 – 40 %
Indiferente	41 – 60 %
De acuerdo	61 – 80 %
Totalmente de acuerdo	81 –100 %

2.2.2.2. Calidad y satisfacción del usuario

La calidad puede determinarse por lo que el usuario desea y está referido al uso que se pretende dar con el servicio o producto, la debilidad está en que las personas o grupos de personas tienen necesidades y deseos diferentes y por tanto difieren en estándar de calidad. La calidad debe orientarse a satisfacer las necesidades latentes de los usuarios, se debe enfocar al concepto de cambio permanente en necesidades del mercado y acortar permanentemente los ciclos de desarrollo de los servicios o productos. En este sentido se debe tener presente el ciclo de Deming PDCA (planificar, desarrollar, comprobar y actuar); planificar es definir los problemas, analizar datos, establecer políticas, directrices, metodologías, procesos y objetivos que deben alcanzarse en tiempo determinado; hacer está encaminado a la obtención del producto o servicio que se ofertan a los clientes, para ello tener presente todos los requisitos del cliente y ajustarlo a sus expectativas; comprobar es evaluar la eficacia y eficiencia del producto, realizar seguimiento y control de los indicadores de su funcionamiento, se debe comprobar objetivamente los resultados obtenidos mediante análisis de procesos previamente definidos en la política y objetivos de la institución; actuar en función de los resultados obtenidos y marcará acciones correctivas y mejorar los aspectos considerados como débil o errores, mejorar la actividad global de las instituciones y satisfacer a los clientes (Arias A. 2015).

2.3. Marco conceptual

Autocuidado. Forma de realizar actividades en forma voluntaria para cuidado de su propia salud y de otras personas (Dos Santos. 2015)

Capacidad de respuesta. Es una forma de servir al usuario de forma rápida y oportuna con respuesta de calidad y tiempo aceptable (Orozco J, et al. 2017)

Empatía. Capacidad de una persona de influir en pensamientos o emociones de otras personas basado en el reconocimiento o participación afectiva de una realidad ajena a ella generalmente en los sentimientos de otra persona (Arias A. 2015)

Evaluación. Es un juicio de valor, compara resultados obtenidos con valores estándar para constatar la mejora de atención a los usuarios atendidos en una institución de salud (Martínez A. 2016)

Expectativa del usuario. Es lo que el usuario espera recibir del servicio ofertado por una institución (MINSA. 2015)

Fiabilidad. Es la capacidad de cumplir con éxito el servicio que se ofrece (MINSA. 2015)

Percepción del usuario. Forma que el usuario percibe la entrega del servicio ofertado (Orozco J, et al. 2017)

Satisfacción. Respuesta positiva de los usuarios por un producto o servicio recibido de otras personas o instituciones de salud (Dos Santos M. 2016)

Tratamiento. Son medios terapéuticos o quirúrgicos con el fin de tratar, curar o aliviar alguna patología (Kuna L, et al. 2019)

Usuario externo. Toda persona que asiste a una institución de salud para atención de forma continua y calidad en el contexto familiar o comunitario (MINSA. 2015)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

2.4.2. Hipótesis específicos

- Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la tangibilidad y seguridad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021.
- Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la empatía y fiabilidad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021.
- Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021.

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

2.5.1. Variable independiente

Consejería farmacéutica

2.5.2. Variable dependiente

Evaluación de la Satisfacción

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

TITULO: Evaluación de la satisfacción en relación a la Consejería Farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador
Variable independiente Consejería farmacéutica	La consejería farmacéutica es provisión de información para uso adecuado del medicamento, con ello se logra aumentar el nivel de conocimiento de la medicación y cumplimiento del tratamiento	La consejería farmacéutica es una de las funciones vitales en el contexto farmacéutico, la información y comunicación son requisitos claves para el éxito en términos del cumplimiento terapéutico	Orientación farmacéutica	<ul style="list-style-type: none"> - Recibió orientación respecto a su problema de salud - Recibió orientación respecto a la farmacoterapia - Recibió orientación respecto a cuidados preventivos
Variable dependiente Evaluación de la Satisfacción	La satisfacción es la respuesta positiva del consumidor frente a un bien o servicio, es un estado emocional como respuesta a la evaluación de un bien o servicio	La satisfacción se puede medir con evaluación personal de los usuarios sobre los servicios que ofrece el establecimiento farmacéutico, constituye un componente esencial de calidad de la atención de servicios farmacéuticos, refleja la realidad, preferencia y expectativa de los usuarios	Tangibilidad y seguridad Empatía y Fiabilidad Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - El establecimiento tiene iluminación y/o ventilación adecuada - El establecimiento está limpio - El área de atención al público es adecuado y están señalizadas - Revisa la receta en forma minuciosa antes de la atención - La atención inspira confianza - La atención fue amable y respetuoso - La orientación recibida fue útil para su tratamiento - La atención fue por orden de llegada - Percibió discriminación durante la atención - Fue adecuado el tiempo de espera - Fue adecuado el tiempo de atención - Encontró los medicamentos que buscaba

Capítulo III: Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación fue básico porque no resuelve ni ayuda con la resolución de un problema, sin embargo sirve de referencia para investigaciones futuras. El nivel de investigación fue explicativo porque trata de explicar si existe o no la relación entre dos variables. El diseño fue no experimental, descriptivo correlacional, prospectivo y transversal. El estudio trató de enfocar un nexo entre dos variables dependiente e independiente, no relacionó causa efecto, es prospectivo porque se realizó del presente al futuro y transversal porque la medición de los indicadores fue en un momento determinado (Hernández R, et al. 2014)

3.2. Descripción del método y diseño

a. Lugar de aplicación del estudio

El estudio se realizó en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años atendidos en Farmacias Silva Camposol.
- Usuarios que libremente desearon colaborar con el estudio.
- Usuarios que completaron la encuesta al 100%

Criterios de exclusión

- Usuarios que no cumplieron con los criterios de inclusión

b. Elaboración del cuestionario

El cuestionario se formuló en base a preguntas cerradas con opciones de respuesta respecto a las dos variables en estudio y coherente con los objetivos de la investigación. El cuestionario se presenta en el anexo 2

c. Cálculo para el tamaño de muestra

El tamaño de muestra se determinó mediante la siguiente expresión:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

p q = Varianza de la población; z = Nivel de confianza; e = Error muestral, N = población

Se trabajará con 95% de probabilidad y 5% de error, por tanto se tiene:

z = 1.96; p = 0.5; q = 0.5; e = 0.05; N = 500

Reemplazamos los datos en la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 500}{(0.05)^2 \times (500-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 217 usuarios

La muestra fue 217 usuarios

3.3. Población y muestra

Población: 500 usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol.

Muestra: 217 usuarios en Farmacias Silva Camposol

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. El cuestionario fue validado por juicio de experto

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados fueron tabulados en hoja de cálculo Excel, luego fueron exportados al programa estadístico SPSS versión 24. Se realizó análisis de frecuencia para cada ítems, los datos se presentan en tablas agrupadas por cada dimensión de las variables, el cual incluye frecuencias, porcentaje y porcentaje acumulado. Para la prueba de hipótesis se realizó la prueba de chi-cuadrado los mismos que son presentados en tablas para cada hipótesis general y específicos. Se trabajó con 95% de confianza ($p < 0.05$)

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados

4.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje según datos generales de los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Datos generales del usuario		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sexo	Masculino	72	33.2	33.2
	Femenino	145	66.8	100.0
Edad	18 - 30 años	20	9.2	9.2
	31 - 40 años	92	42.4	51.6
	41 - 50 años	86	39.6	91.2
	51 - 60 años	19	8.8	100.0
Grado de instrucción	Primaria	7	3.2	3.2
	Secundaria	159	73.3	76.5
	Superior	51	23.5	100.0
Estado civil	Casado	13	6.0	6.0
	Soltero	66	30.4	36.4
	Conviviente	123	56.7	93.1
	Divorciado	15	6.9	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

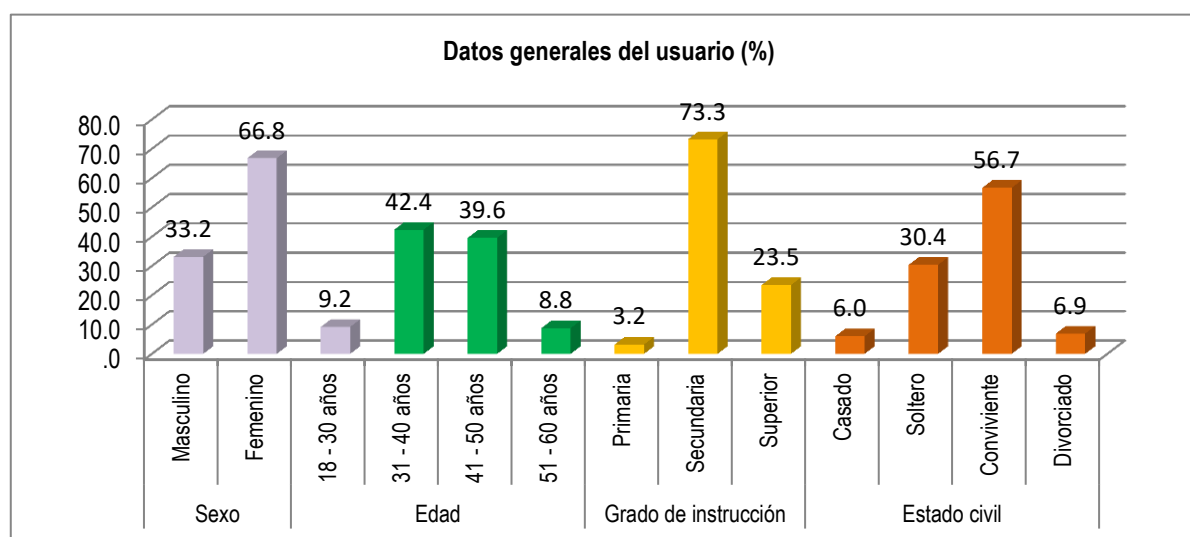


Figura 1. Porcentaje según datos generales de los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Fuente. Tabla 1

En la tabla 1 y figura 1 se presentan los datos generales de los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, de 217 usuarios el 66.8% fueron mujeres, 42.4% tenían edad entre 31-40 años, 39.6% edad entre 41-50 años, 73.3% tenían estudio de nivel secundaria, 56.7% eran conviviente y 30.4% eran solteros.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje según satisfacción en tangibilidad y seguridad en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Tangibilidad y seguridad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El establecimiento tiene iluminación y/o ventilación adecuada	Poco satisfecho	4	1.8	1.8
	Satisfecho	133	61.3	63.1
	Muy satisfecho	80	36.9	100.0
El establecimiento está limpio	Poco satisfecho	1	.5	.5
	Satisfecho	120	55.3	55.8
	Muy satisfecho	96	44.2	100.0
El área de atención al público es adecuado y están señalizadas	Satisfecho	123	56.7	56.7
	Muy satisfecho	94	43.3	100.0
Revisa la receta en forma minuciosa antes de la atención	Poco satisfecho	3	1.4	1.4
	Satisfecho	102	47.0	48.4
	Muy satisfecho	112	51.6	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

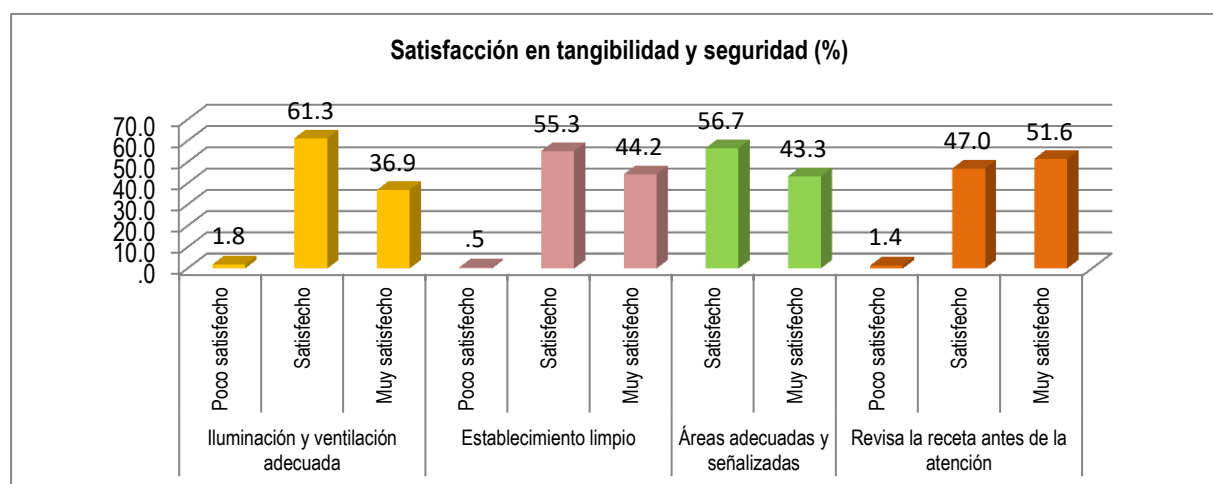


Figura 2. Porcentaje según satisfacción en tangibilidad y seguridad en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Fuente. Tabla 2

En la tabla 2 y figura 2 se presentan el nivel de satisfacción en tangibilidad y seguridad. Según adecuada iluminación y ventilación el 61.3% estuvo satisfecho y 36.9% muy satisfecho; según limpieza del establecimiento 55.3% satisfecho y 44.2% muy satisfecho; según áreas y señalización adecuada 56.7% satisfecho y 43.3% muy satisfecho; según revisión minuciosa de la receta antes de la atención 47% satisfecho y 51.6% muy satisfecho.

Tabla 3. Frecuencia y porcentaje según satisfacción en empatía y fiabilidad en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Empatía y fiabilidad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
La atención inspira confianza	Satisfecho	135	62.2	62.2
	Muy satisfecho	82	37.8	100.0
La atención fue amable y respetuoso	Satisfecho	179	82.5	82.5
	Muy satisfecho	38	17.5	100.0
La orientación recibida fue útil para su tratamiento	Poco satisfecho	3	1.4	1.4
	Satisfecho	137	63.1	64.5
	Muy satisfecho	77	35.5	100.0
La atención fue por orden de llegada	Satisfecho	66	30.4	30.4
	Muy satisfecho	151	69.6	100.0
Percibió discriminación durante la atención	Insatisfecho	211	97.2	97.2
	Poco satisfecho	6	2.8	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

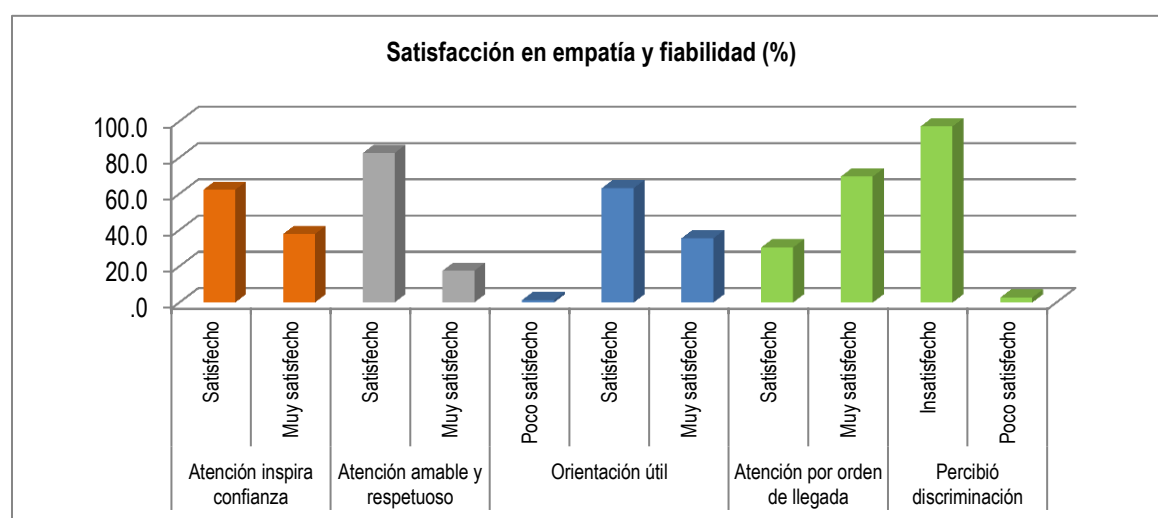


Figura 3. Porcentaje según satisfacción en empatía y fiabilidad en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Fuente. Tabla 3

En la tabla 3 y figura 3 se presentan el nivel de satisfacción en empatía y fiabilidad. Según si la atención inspiró confianza 62.2% satisfecho y 37.8% muy satisfecho; la atención fue amable y respetuoso 82.5% satisfecho y 17.5% muy satisfecho; utilidad de la información recibida para tratamiento 63.1% satisfecho y 35.5% muy satisfecho; la atención fue por orden de llegada 69.6% muy satisfecho y 30.4% satisfecho, según si el usuario percibió discriminación durante la atención 97.2% insatisfecho y 2.8% poco satisfecho.

Tabla 4. Frecuencia y porcentaje según satisfacción en capacidad de respuesta en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Capacidad de respuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Fue adecuado el tiempo de espera	Satisfecho	139	64.1	64.1
	Muy satisfecho	78	35.9	100.0
Fue adecuado el tiempo de atención	Satisfecho	149	68.7	68.7
	Muy satisfecho	68	31.3	100.0
Encontró los medicamentos que buscaba	Satisfecho	166	76.5	76.5
	Muy satisfecho	51	23.5	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

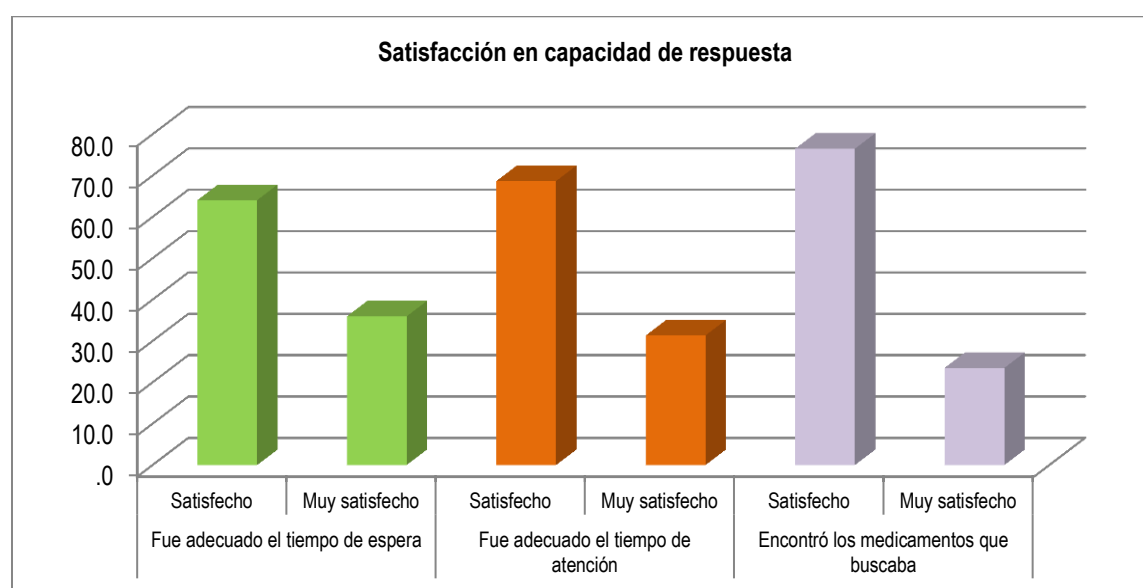


Figura 4. Porcentaje según satisfacción en capacidad de respuesta en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Fuente. Tabla 4

En la tabla 4 y figura 4 se presentan la satisfacción en capacidad de respuesta. Según si el tiempo de espera fue adecuado 64.1% satisfecho y 35.9% muy satisfecho; el tiempo para la atención fue adecuado 68.7% satisfecho y 31.3% muy satisfecho; encontró los medicamentos que buscaba 76.5% satisfecho y 23.5% muy satisfecho.

Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de satisfacción según orientación farmacéutica en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Orientación Farmacéutica		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recibió orientación respecto a su problema de salud	Satisfecho	162	74.7	74.7
	Muy satisfecho	55	25.3	100.0
Recibió orientación respecto a la farmacoterapia	Satisfecho	138	63.6	63.6
	Muy satisfecho	79	36.4	100.0
Recibió orientación respecto a cuidados preventivos	Poco satisfecho	14	6.5	6.5
	Satisfecho	159	73.3	79.7
	Muy satisfecho	44	20.3	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

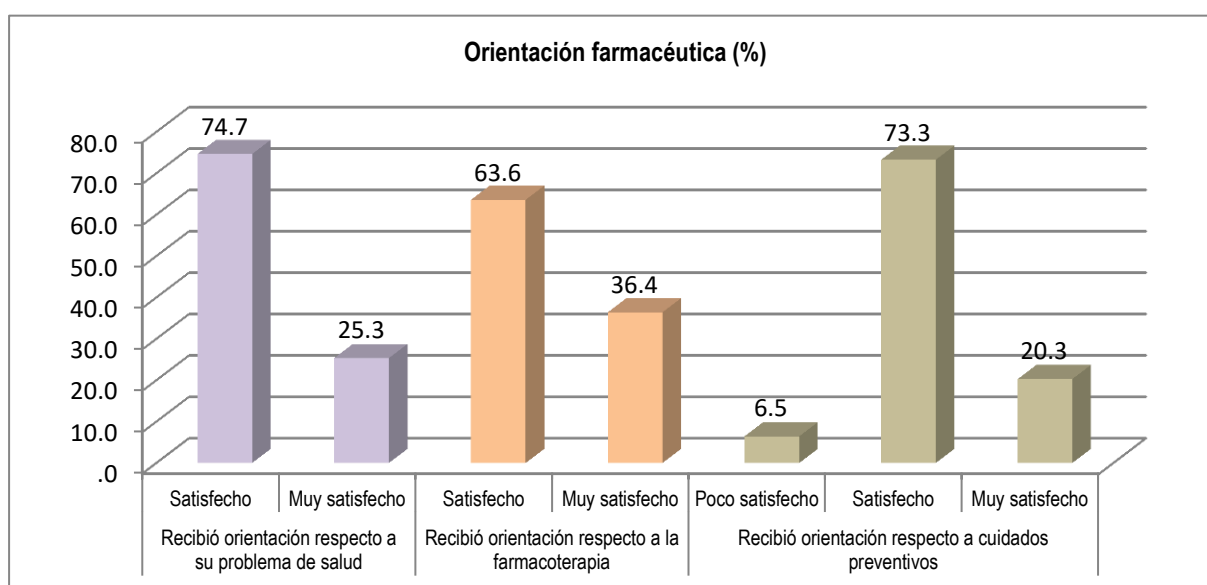


Figura 5. Porcentaje de satisfacción según orientación farmacéutica en los usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021

Fuente. Tabla 5

En la tabla 5 y figura 5 se presentan la satisfacción en la orientación farmacéutica. Según si el usuario recibió orientación sobre su problema de salud 74.7% satisfecho y 25.3% muy satisfecho; orientación respecto a la farmacoterapia 63.6% satisfecho y 36.4% muy satisfecho; orientación respecto a cuidados preventivos 73.3% satisfecho y 20.3% muy satisfecho.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H1. Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

H0. No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

Tabla 6. Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de relación entre la satisfacción y la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

Tabla de contingencia		Consejería Farmacéutica		Total	
		Satisfecho	Muy satisfecho		
Evaluación de la Satisfacción	Satisfecho	Recuento	177	36	213
		% del total	81,6%	16,6%	98,2%
	Muy satisfecho	Recuento	3	1	4
		% del total	1,4%	,5%	1,8%
Total		Recuento	180	37	217
		% del total	82,9%	17,1%	100,0%
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grados de libertad		Significancia
Chi-cuadrado de Pearson		,182 ^a	1		,670

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 6 se aprecia que el 81.6% estuvo satisfecho en relación de la evaluación de la satisfacción con la consejería farmacéutica y 16.6% estuvo muy satisfecho. Asimismo, en evaluación de la satisfacción el 98.2% estuvo satisfecho en tanto que 1.8% estuvo muy satisfecho, por otro lado en la consejería farmacéutica el 82.9% estuvo satisfecho y 17.1% muy satisfecho. El valor de Chi-cuadrado fue mayor a 0.05 (0.670) por tanto se acepta la hipótesis nula es decir; No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la evaluación de la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021.

4.2.2. Hipótesis específicas 1

H1. Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la tangibilidad y seguridad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

H0. No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la tangibilidad y seguridad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

Tabla 7. Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de relación entre la tangibilidad y seguridad con la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2020

Tabla de contingencia			Consejería Farmacéutica		Total
			Satisfecho	Muy satisfecho	
Tangibilidad y seguridad	Satisfecho	Recuento	65	14	79
		% del total	30,0%	6,5%	36,4%
	Muy satisfecho	Recuento	115	23	138
		% del total	53,0%	10,6%	63,6%
Total		Recuento	180	37	217
		% del total	82,9%	17,1%	100,0%
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grados de libertad		Significancia
Chi-cuadrado de Pearson		,040 ^a	1		,842

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 7 se observa que el 63.6% estuvo muy satisfecho con respecto a la tangibilidad y seguridad en tanto que el 36.4% estuvo satisfecho. Asimismo el 82.9% estuvo satisfecho con la consejería farmacéutica y 17.1% estuvo satisfecho. El valor de Chi-cuadrado fue mayor a 0.05 (0.842) por tanto se acepta la hipótesis H0 es decir; No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la tangibilidad y seguridad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021.

4.2.3. Hipótesis específicas 2

H2. Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la empatía y fiabilidad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

H0. No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la empatía y fiabilidad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

Tabla 8. Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de relación entre la empatía y fiabilidad con la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

Tabla de contingencia			Consejería Farmacéutica		Total
			Satisfecho	Muy satisfecho	
Empatía y fiabilidad	Poco satisfecho	Recuento	1	0	1
		% del total	,5%	,0%	,5%
	Satisfecho	Recuento	179	37	216
		% del total	82,5%	17,1%	99,5%
Total		Recuento	180	37	217
		% del total	82,9%	17,1%	100,0%
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grados de libertad		Significancia
Chi-cuadrado de Pearson		,207 ^a	1		,650

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 8 se aprecia el 99.5% estuvo satisfecho con la empatía y fiabilidad en tanto que el 0.5% estuvo poco satisfecho, asimismo el 82.9% estuvo satisfecho con la consejería farmacéutica y 17.1% estuvo muy satisfecho. El valor de Chi-cuadrado fue mayor a 0.05 (0.650) por tanto se acepta la hipótesis H0 es decir; No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la empatía y fiabilidad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

4.2.4. Hipótesis específicas 3

H1. Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

H0. No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

Tabla 9. Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de relación entre la capacidad de respuesta con la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021

Tabla de contingencia		Consejería Farmacéutica		Total	
		Satisfecho	Muy satisfecho		
Capacidad de respuesta	Satisfecho	Recuento	134	29	163
		% del total	61,8%	13,4%	75,1%
	Muy satisfecho	Recuento	46	8	54
		% del total	21,2%	3,7%	24,9%
Total		Recuento	180	37	217
		% del total	82,9%	17,1%	100,0%
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grados de libertad		Significancia
Chi-cuadrado de Pearson		,254 ^a	1		,614

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 9 se aprecia que 75.1% estuvo satisfecho con la capacidad de respuesta en tanto que el 24.9% estuvo muy satisfecho. Asimismo el 82.9% estuvo satisfecho con la consejería farmacéutica y el 17.1% estuvo muy satisfecho. El valor de Chi-cuadrado fue mayor a 0.05 (0.614) por tanto se acepta la hipótesis H0 es decir; No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021.

4.3. Discusión de los resultados

Los profesionales Químicos Farmacéuticos desempeñan papel clave en la atención primaria de la salud, su acción directa con la comunidad le permite atender estados de salud agudos y crónicos, proporcionar consejería farmacéutica sobre la enfermedad y medicación, brindar información confiable para prevenir, detectar, tratar y manejar diversas enfermedades, le permite adoptar estrategias para afrontar desafíos de salud para bien y satisfacción de los pacientes (Berlofa M, et al. 2020).

En la tabla 1 y figura 1 indica que de 217 usuarios el 66.8% fueron mujeres, 42.4% tenían edad entre 31-40 años, 39.6% edad entre 41-50 años, 73.3% tenían estudio de nivel secundaria, 56.7% eran conviviente y 30.4% eran solteros. Los resultados son compatibles con lo reportado por Martínez (2015) en su estudio de intervención farmacéutica y educación sanitaria en farmacias comunitarias donde la mayor proporción de participantes fueron mujeres (61.96%), 29.04% tenían edad entre 65 a 69 años. Asimismo, Zavaleta (2019) en su estudio sobre satisfacción de usuarios en establecimientos farmacéuticos halló que el 66% de los participantes fueron mujeres y 52% tuvieron edad entre 36-50 años. Por otro lado, Pacahuala (2018) en su estudio sobre satisfacción en boticas y farmacias en distrito de Huaycán indicó que los participantes fueron principalmente mujeres (70.59%) y 52.39% tenían estudios nivel secundaria, la satisfacción fue buena y excelente en 57.44% de los usuarios.

En la tabla 2 y figura 2 se indica la satisfacción en tangibilidad y seguridad, el 61.3% estuvo satisfecho y 36.9% muy satisfecho con la iluminación y ventilación; el 55.3% estuvo satisfecho y 44.2% muy satisfecho con la limpieza del establecimiento; el 56.7% estuvo satisfecho y 43.3% muy satisfecho con áreas y señalización adecuada; el 47% estuvo satisfecho y 51.6% muy satisfecho con revisión minuciosa de la receta. Resultados son compatibles con lo reportado por Díaz (2018) en su estudio sobre satisfacción a clientes atendidos en Boticas Mifarma, hallaron que la satisfacción fue alta en 91.3% de los clientes en los indicadores de tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta. Por otro lado los resultados no son compatibles con lo reportado por Gálvez (2019) en su estudio sobre satisfacción de pacientes de los servicios de farmacia en un centro de salud en San Martín de Porres, hallaron que existió alta insatisfacción con 98.5% en tangibilidad y 97.5% en seguridad.

En la tabla 3 y figura 3 indican la satisfacción en empatía y fiabilidad, el 62.2% estuvo satisfecho y 37.8% muy satisfecho con la confianza inspirada durante la atención; el 82.5% estuvo satisfecho y 17.5% muy satisfecho con atención amable y respetuosa; el 63.1% estuvo satisfecho y 35.5% muy satisfecho con utilidad de información recibida; el 69.6% estuvo muy satisfecho y 30.4% satisfecho con

la atención por orden de llegada, el 97.2% estuvo insatisfecho y 2.8% poco satisfecho con percepción de discriminación durante la atención. Resultados son comparables con lo reportado por Zavaleta (2020) quien indicó que el nivel de satisfacción global fue 88% en usuarios atendidos en establecimientos farmacéuticos

En la tabla 4 y figura 4 indica la satisfacción en capacidad de respuesta, el 64.1% estuvo satisfecho y 35.9% muy satisfecho con el tiempo de espera para la atención; el 68.7% estuvo satisfecho y 31.3% muy satisfecho con el tiempo durante la atención; el 76.5% estuvo satisfecho y 23.5% muy satisfecho por haber encontrado los medicamentos que buscaba. Resultados son compatibles con lo reportado por Ismail (2020) en su estudio sobre satisfacción de los pacientes en los servicios de farmacia de una clínica de salud, indicó que hubo satisfacción en el 75% de los pacientes en especial por la correcta percepción del farmacéutico.

En la tabla 5 y figura 5 indican el nivel de satisfacción en la consejería farmacéutica, el 74.7% estuvo satisfecho y 25.3% muy satisfecho con la orientación sobre su problema de salud; el 63.6% estuvo satisfecho y 36.4% muy satisfecho con la orientación recibida respecto a la farmacoterapia; el 73.3% satisfecho y 20.3% muy satisfecho con la orientación a los cuidados preventivos. Resultados son compatibles con el estudio realizado por Minárikova (2015) quien halló que el 82% de los usuarios estuvo satisfecho con la atención brindada por el farmacéutico cuya atención se centró principalmente en el paciente. Asimismo, Poma (2019) en su estudio sobre consejería farmacéutica y adherencia al tratamiento farmacológico de medicamentos antihipertensivos hallaron que con la consejería farmacéutica aumentó la adherencia al tratamiento de 53% a 87%, indica que la importante labor del farmacéutico en la orientación sobre la enfermedad, la terapéutica y prevención de problemas relacionados con los medicamentos. En conclusión, se determinó que no existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021 porque el 98.26% estuvieron satisfechos con la evaluación de la satisfacción y 82.9% satisfecho con la consejería farmacéutica

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Se determinó que no existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021 porque el 98.26% estuvieron satisfechos con la evaluación de la satisfacción y 82.9% satisfecho con la consejería farmacéutica
- Se determinó que no existe relación significativa entre la tangibilidad y seguridad con la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021 porque el 63.9% estuvo muy satisfecho con la tangibilidad y seguridad en tanto que el 82.9% estuvo satisfecho con la consejería farmacéutica
- Se determinó que no existe relación significativa entre la empatía y fiabilidad con la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021 porque 99.5% estuvo satisfecho con la empatía y fiabilidad y 82.9% estuvo satisfecho con la consejería farmacéutica
- Se determinó que no existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacia Silva Camposol Chosica Lima 2021 porque 75.1% estuvo satisfecho con la capacidad de respuesta y 82.9% satisfecho con la consejería farmacéutica

5.2. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos se recomienda:

- A los Químico Farmacéuticos evaluar de manera permanente el nivel de satisfacción de los usuarios de los productos y servicios ofrecidos en la oficina farmacéutica con la finalidad de mantener, aumentar y fidelizar a los usuarios.
- A los Químicos Farmacéuticos centrarse en necesidades terapéutica de los usuarios, brindar consejería farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico.
- A los Químicos Farmacéuticos evaluar permanentemente las instalaciones físicas, stock adecuado de medicamentos y dispositivos médicos para generar impacto de calidad y buen servicio en los usuarios

Referencias bibliográficas

- Abrahamsen B, Hansen R, Rossing C. (2020). For which patient subgroups are there positive outcomes from a medication review? A systematic review. *Pharmacy Practice*. 18(4): 1-8. DOI: <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2020.4.1976>
- Alfaro M, Araoz M, Eyzaguirre, Risco A. Consejería farmacéutica: estrategia para mejorar el nivel de conocimiento de la medicación en pacientes con síndrome coronario agudo. *Ciencia e Investigación*. 2018; 10(2), 81-87. DOI: <https://doi.org/10.15381/ci.v10i2.4965>
- Arias A. (2015). Calidad de los servicios y la satisfacción del usuario. Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad de Complutense. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario
- Berlofa M, Vitória I, De Mendonza. (2020). Role of pharmacist during the COVID-19 pandemic: a scoping review. *MedRxiv*. 1(1): 1-39. En línea. Recuperado de: <https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.06.30.20143859v1.full.pdf>
- Bernabeu M, Hernández A, Campillo J, Zayas M, Planelles M, Aznar M. (2020). La nueva normalidad ¿qué opinan nuestros pacientes? *Hosp Domic*. 4(4): 171-184. DOI: <http://doi.org/10.22585/hospdomic.v4i4.112>
- Bustamante L, Gálvez C. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *Rev. Tzhoeco*. 9(1): 2-5. En línea. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/318738319_nivel_de_satisfaccion_del_usuario_externo_que_acude_al_servicio_de_farmacia_de_un_hospital_del_ministerio_de_salud_de_cajamarca-peru
- Cohelo R, Costa F. (2014). Impact of pharmaceutical counseling in minor health problems in rural Portugal. *Pharmacy Practice*. 12(4): 1-10.
- Díaz J, Yampi T. (2018). Satisfacción de los clientes de las farmacias MiFarma del sector Angamos de Surquillo – Lima 2017. Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1654/TITULO%20-%20%20Yampi%20Armuto%2C%20Toribia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Dos Santos M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la universidad de Jaén. *Rev Educación Superior*. 45 (178): 79-95. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Faraco E, Guimaraez L, Anderson C, Leite S. (2020). The pharmacy workforce in public primary healthcare centers: promoting access and information on medicines. *Pharmacy Practice*. 18(4): 1-7. Dodi: <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2020.4.2048>
- Gálvez E. (2019). La satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres distrito de Villa el Salvador 2019. Tesis para el título profesional de Químico Farmacéutico. Universidad María Auxiliadora. 2019. Recuperado de: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/193>
- Gastelurrutia M, Gil O, Erauncetamurgil O, Odriozola I, Fernández F. (2019). Customers' expectations and satisfaction with a pharmacy not providing advanced cognitive services. *Pharm World Sci*. 1(1): 1-3. DOI: 10.1007/s11096-006-9049-z. Recuperado de: http://www.gastelurrutia.com/Farmacia_Gastelurrutia/Gaste_files/20061.pdf
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. 6ta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Colombia. Recuperado de: http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ismail A, Nee Y, Ahmad N. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among outpatients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *Plos One. Research Article*. 15(11): 1-12. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Izquierdo E, Fernández A, Campo M, Ferrari J, Herreros A. (2016). Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad. *Rev Calid Asist*. 26(3): 161—167. 10.1016/j.cali.2010.12.002. En línea. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X11000297>
- Kassam R, Collins J, Berkowitz J. (2016). Patient satisfaction with pharmaceutical care delivery in community pharmacies. *Dovepress*; 1(1): 1-13. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/224915723_Patient_satisfaction_with_pharmaceutical_care_delivery_in_community_pharmacies

- Koster E, Philbert D, Bouvy M. (2021). Impact of the COVID-19 epidemic on the provision of pharmaceutical care in community pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*; 17 (1): 2002–2004. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.07.001>
- Kuna L, Vcer A, Smolic R, Raguz N, Jakab J. (2019). Peptic Ulcer Disease: A Brief Review of Conventional Therapy and Herbal Treatment Options. *Journal of Clinical Medicine*; 8(1): 2-19. Doi: 10.3390/jcm8020179
- Limaylla M. (2017). Consejería farmacéutica y adherencia al tratamiento antihipertensivo: estudio preliminar. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 34(2): 343 - 347. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v34n2/a28v34n2.pdf>
- Lobuteva L, Yermolaeva A, Lobuteva A, Zakharova O, Kartashova O. (2020). Evaluating Customer Satisfaction with Pharmaceutical Counselling Services using the Kano-Model Approach. *Sys Rev Pharm*; 11(6): 1-6. Recuperado de: <http://sysrevpharm.org/fulltext/196-1591004428.pdf>
- Márquez J, Pérez C. (2016). Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Farm Hosp*. 32(2):71-6. DOI: 10.1016/S1130-6343(08)72817-4. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-evaluacion-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-atendidos-S1130634308728174>
- Martínez A, Ríos A, Barreto A. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo marzo 2016. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. Recuperado de: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Martínez D. (2015). Impacto de la intervención farmacéutica de educación sanitaria en pacientes polimedicados mayores de 65 años en farmacias comunitarias. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Católica San Antonio. Recuperado de: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1335/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Minárikova D, Malovecká L, Foltán V. (2015). Patient/customer satisfaction with pharmaceutical care in community pharmacies. *Research Gate*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/274081068_PATIENT_CUSTOMER_SATISFACTION_WITH_PHARMACEUTICAL_CARE_IN_COMMUNITY_PHARMACIES

- MINSA. (2015). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Dirección de calidad de salud. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Mobrad A, Alghadeer S, Syed W, Al-Arifi M, Azher A, Almetawazi M, Babelghaith S. (2020). Knowledge, Attitudes, and Beliefs Regarding Drug Abuse and Misuse among Community Pharmacists in Saudi Arabia. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(1): 2-9. DOI: 10.3390/ijerph17041334.
- Nordin N, Azmi M. (2020). STARZ-DRP: Mejora de la eficiencia de la atención al paciente en farmacias comunitarias. *Intechopen*. 1(1): DOI: 10.5772/intechopen.86021. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/STARZ-DRP%3A-Improving-Efficiency-of-Patient-Care-in-Nordin-Hassali/b8856814ad6aee7feb786a4c0d38da7fde72c39e#paper-header>
- Orozco J, Mayorga F. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua febrero 2017. Escuela de Salud Pública de Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
- Pacahuala M. (2018). Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán febrero abril 2018. Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2412>
- Packeiser P, Castro M. (2020). Evaluation of simulated drug dispensing and patient counseling in the course of pharmaceutical improvement: 2009 to 2015. *Pharmacy Practice*. 18(4): 1-10. DOI: <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2020.4.1865>
- Poma R. (2019). Influencia de la consejería farmacéutica de la adherencia al tratamiento farmacológico de antihipertensivos en los pacientes atendidos en el Policlínico Metropolitano EsSalud El tambo – Huancayo 2018. Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico. Universidad Roosevelt. 2019. Recuperado de: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/215>
- Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. (2016). Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. *Rev O.F.I.L.* 25(3): 137-144. En línea. Recuperado de: <https://www.revistadelaofil.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>
- Song Z, Hu Y, Zheng S, Yang I, Zhao R. (2020). Hospital pharmacists' pharmaceutical care for hospitalized patients with COVID-19: Recommendations and guidance from clinical experience.

Research in Social and Administrative Pharmacy. 1(1): 1-5. DOI:
<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.03.027>

Workye M, Admasu S, Abura T, Getaye Y, Belete Y, Teni F. (2016). Expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar, noroeste de Etiopía: un estudio transversal. Recuperado de: <https://www.dovepress.com/clientsrsquo-expectations-from-and-satisfaction-with-medicine-retail-o-peer-reviewed-fulltext-article-IPRP>

Zavaleta L. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir-Trujillo, diciembre 2018. Universidad Nacional de Trujillo; 2019. En línea. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14184>

Anexos 1: Matriz de consistencia

TITULO: Evaluación de la satisfacción en relación a la Consejería Farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			Metodología
			Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo de investigación: Básico
¿Cuál es la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021?	Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	Dependiente Evaluación de satisfacción	Tangibilidad y seguridad	- El establecimiento tiene iluminación y/o ventilación adecuada - El establecimiento está limpio - El área de atención al público es adecuado y están señalizadas - Revisa la receta en forma minuciosa antes de la atención	Nivel de investigación: Explicativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Enfoque: Cuantitativo
1. ¿Cuál es la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la tangibilidad y seguridad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021?	1. Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la tangibilidad y seguridad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	1. Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la tangibilidad y seguridad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021		Empatía y Fiabilidad	- La atención inspira confianza - La atención fue amable y respetuoso - La orientación recibida fue útil para su tratamiento - La atención fue por orden de llegada - Percibió discriminación durante la atención	Método y Diseño: Descriptivo Correlacional, transversal
2. ¿Cuál es la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la empatía y fiabilidad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021?	2. Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la empatía y fiabilidad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	2. Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la empatía y fiabilidad en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021		Capacidad de respuesta	- Fue adecuado el tiempo de espera - Fue adecuado el tiempo de atención - Encontró los medicamentos que buscaba	Población: - 500 usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol
3. ¿Cuál es la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021?	3. Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	3. Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica Lima 2021	Independiente Consejería Farmacéutica	Orientación farmacéutica	- Recibió orientación respecto a su problema de salud - Recibió orientación respecto a la farmacoterapia - Recibió orientación respecto a cuidados preventivos	- Muestra: 217 usuarios - Técnica: Encuesta - Instrumento: Cuestionario

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

**Evaluación de la satisfacción en relación a la Consejería Farmacéutica en usuarios atendidos en
Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021**

La finalidad del presente cuestionario es recabar información objetiva acerca del nivel de satisfacción en relación a la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en farmacias Silva Camposol Lurigancho Chosica, solicitamos vuestra ayuda en responder las preguntas, no llevará mucho tiempo, sus respuestas son anónimas, le pedimos sinceridad en responder cada pregunta, no hay respuestas correctas o incorrectas, usted elige libremente una de las alternativas propuestas.

Autores: Bach. Higinio Fiestas Eder Joel. Bach. Ramírez Ochoa Flor de María.

DATOS GENERALES DEL USUARIO

- 1. Sexo:**
 - Masculino ()
 - Femenino ()
- 2. Edad:**
 - 18 – 30 años ()
 - 31 – 40 años ()
 - 41 – 50 años ()
 - 51 – 60 años ()
- 3. Grado de instrucción:**
 - Superior ()
 - Secundaria ()
 - Primaria ()
 - Sin estudio ()
- 4. Estado civil:**
 - Casado ()
 - Soltero ()
 - Conviviente ()
 - Divorciado ()

I. VALORACIÓN

- Muy satisfecho (4)
- Satisfecho (3)
- Poco satisfecho (2)
- Insatisfecho (1)

N°	Satisfacción	1	2	3	4
		Tangibilidad y Seguridad			
1	El establecimiento tiene iluminación y/o ventilación adecuada				
2	El establecimiento está limpio				
3	El área de atención al público es adecuado y están señalizadas				
4	Revisa la receta en forma minuciosa antes de la atención				
	Empatía y fiabilidad				
5	La atención inspira confianza				
6	La atención fue amable y respetuoso				
7	La orientación recibida fue útil para su tratamiento				
8	La atención fue por orden de llegada				
9	Percibió discriminación durante la atención				
	Capacidad de respuesta				
10	Fue adecuado el tiempo de espera				
11	Fue adecuado el tiempo de atención				
12	Encontró los medicamentos que buscaba				
	Consejería Farmacéutica				
	Orientación farmacéutica				
13	Recibió orientación respecto a su problema de salud				
14	Recibió orientación respecto a la farmacoterapia				
15	Recibió orientación respecto a cuidados preventivos				

Anexo 3: Data consolidado de resultados

Nº	Datos generales del usuario				Tangibilidad y seguridad				Empatía y fiabilidad					Capacidad de respuesta			Orientación farmacéutica		
	Sexo	Edad	Instrucción	Estado civil	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Ejm	2	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	2	1	3	3	4	4	3	2
1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
3	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3
4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4
5	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3
6	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	3	4	3
7	1	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3
8	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3
9	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	4	4	4
10	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3
11	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4
12	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3
13	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4
14	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3
15	1	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	3	4	3	3	2
16	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3
17	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2
18	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	3	2
19	1	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	1	3	4	3	3	3	2

20	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4
21	1	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	3
22	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	1	4	4	3	4	3	3
23	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	3	3	3
24	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	3	3	3
25	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
26	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3
27	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	2
28	1	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4
29	1	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3
30	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	4	3	3
31	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
32	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3
33	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	3	4	3	3	3	3
34	1	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	4	3	3	4	3
35	1	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3
36	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3
37	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	3	3
38	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	3	3	4	3
39	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3
40	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	4
41	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	4	3	4
42	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3
43	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3

44	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3
45	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3
46	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	4	4
47	1	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4
48	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3
49	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3
50	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	3	3	2
51	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2
52	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	3	3	3	4	4	3
53	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
54	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	3	4	3
55	1	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3
56	2	1	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3
57	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3
58	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	3
59	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3
60	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	4
61	1	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4
62	1	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
63	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4
64	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3
65	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2
66	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3	3
67	2	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3

68	1	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	3	4	3
69	2	3	2	1	3	4	4	4	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3
70	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	3	3	4	3	3
71	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3
72	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	4	3	3	3
73	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3
74	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	3
75	2	3	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
77	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3
78	1	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	1	4	3	4	4	3	3
79	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	1	4	3	3	3	4	3
80	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	4
81	2	1	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3
82	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3
83	1	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3
84	1	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3	4
85	2	1	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3
86	1	4	2	1	4	3	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3
87	1	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3
88	1	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3
89	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3
90	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3
91	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4

92	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4	3	3	3
93	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3
94	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3
95	1	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
96	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
97	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3
98	1	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2
99	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	3	3	4	3	3
100	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3
101	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	3
102	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3
103	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	3	4	3	4	3	3
104	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
105	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4
106	1	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
107	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
108	1	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3
109	2	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3
110	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	1	3	4	3	3	3	4
111	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4	3	3	4
112	1	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4
113	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	3
114	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3
115	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3

116	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3
117	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4
118	1	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3
119	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3
120	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
121	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4
122	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3
123	1	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3
124	1	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
125	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	4	3	4	3	3	4
126	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4
127	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	1	4	3	3	3	3	2
128	2	1	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3
129	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	3	3	2
130	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3
131	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	1	4	3	3	4	3	3
132	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3	4	4	3	3
133	1	1	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3
134	2	4	1	1	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3
135	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3
136	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
137	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4
138	1	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3
139	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	3

140	1	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	4	4
141	1	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	3
142	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	1	4	3	4	3	3	3
143	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4
144	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	3	3
145	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3
146	1	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3
147	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3
148	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3
149	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4	3
150	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	4	3	4	3
151	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3
152	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	3
153	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	3
154	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	3	4	3	3	4
155	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3
156	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3
157	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4
158	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	3	3	4	3
159	1	3	2	1	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3
160	2	4	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	1	3	4	3	3	3	4
161	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3
162	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3
163	1	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4

164	2	1	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3
165	2	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	4
166	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
167	1	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4
168	1	1	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
169	2	4	2	1	3	4	3	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4
170	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
171	1	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3
172	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3
173	1	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	3	3	4	3
174	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	2
175	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	3	4	4	3
176	1	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	3
177	2	2	1	3	2	3	4	3	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3
178	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	3	3
179	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	4	4	3
180	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3
181	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	4	3
182	1	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	4
183	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4
184	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4
185	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4
186	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	4
187	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3

188	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	3	3	4	4	3	3
189	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3
190	2	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3
191	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
192	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3
193	1	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4
194	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4
195	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3
196	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	3	3	4	3	3
197	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4
198	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4
199	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3
200	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3
201	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3
202	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	3
203	1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3
204	2	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3
205	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3
206	2	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3
207	2	3	3	1	2	4	3	3	4	3	4	3	1	4	4	3	3	4	4
208	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	3	3
209	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2
210	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
211	2	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

212	1	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	3	4	3
213	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3
214	1	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	4	4	3
215	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	4	4	3
216	1	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3
217	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	1	4	3	3	3	3	3

Anexo 4. Cronograma de toma de encuestas

Fecha	Lugar	Actividades	Encuestados
03 mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	15
06 mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	15
09 mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	18
10 mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	15
12mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	15
14mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	15
15mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	15
18mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	12
21mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	12
22mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	18
24mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	12
25mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	10
27mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	15
28mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	15
30mayo2021	Farmacias Silva	Encuesta	15
Total			217

Anexo 5. Testimonios fotográficos



Figura6. Aplicación de encuesta género femenino



Figura7. Aplicación de encuesta género masculino



Figura 8. Orientación farmacéutica en el EE.FF. Farmacias Silva.



Figura 9. Encuestadores en Farmacias Silva.



Figura10. Señalizaciones EE. FF Farmacias Silva.



Figura 11. EE.FF. Limpio y ordenado.

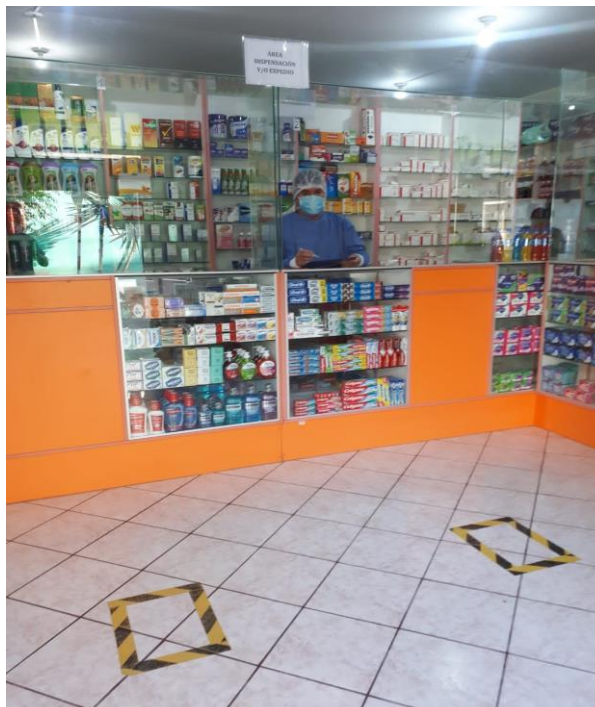


Figura 12. Iluminación del EE. FF Farmacias silva.

Anexo 6. Juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- I.1 **Apellidos y nombres del experto:** Roque Marroquín María Susana
 I.2 **Grado académico:** Magíster
 I.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente UNID
 I.4 **Título de la Investigación:** Evaluación de la satisfacción en relación a la Consejería Farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021
 I.5 **AUTORES:** Bach. Bach. Higinio Fiestas Eder Joel. Bach. Ramírez Ochoa Flor de María.
 I.6 **Autor del instrumento:** UNID
 I.7 **Nombre del instrumento:** Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL						
TOTAL					80	

II. VALORACIÓN CUANTITATIVA: 80%
 VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENO
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: Breña, enero 2021



.....
 María Susana Roque Marroquín
 DNI: 07590373
 CQFP 03293

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- I.1 **Apellidos y nombres del experto:** Churango Valdez Javier
 I.2 **Grado académico:** Magister
 I.3 **Cargo e institución donde labora:** Docencia UNID
 I.4 **Título de la Investigación:** Evaluación de la satisfacción en relación a la Consejería Farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021
 I.5 **AUTORES:** Bach. Bach. Higinio Fiestas Eder Joel. Bach. Ramírez Ochoa Flor de María.
 I.6 **Autor del instrumento:** UNID
 I.7 **Nombre del instrumento:** Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					90	
TOTAL						

II. VALORACION CUANTITATIVA: 90%
VALORACION CUALITATIVA: Excelente
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplica

Lugar y fecha: Lima, enero 2021


Javier Churango Valdez
 Químico Farmacéutico
 C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04
 D.N.I. N° 07403292

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Montellanos Cabrera Henry S.
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docencia
- 1.4. Título de la Investigación: Evaluación de la satisfacción en relación a la Consejería Farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021
- 1.5. Autores: Bach. Higinio Fiestas Eder Joel. Bach. Ramírez Ochoa Flor de María.
- 1.6 Autor del instrumento: UNID
- 1.7 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					90	
TOTAL						

II. VALORACION CUANTITATIVA: 90%
VALORACION CUALITATIVA: Excelente
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplica

Lugar y fecha: Breña, enero 2021


 Mg. U.F. Tox. Henry S. Montellanos Cabrera
 Químico Farmacéutico
 Especialidad en Toxicología y Química Legal
 C.I.P.R. 7279 R.N.E. 036
 DNI: 25796967

Anexo 7. Carta de aceptación de institución



Chosica, Lima, 03 de mayo del 2021

Sres. Flor Ramírez y Eder Higinio
Alumnos de la UNID
Presente. -

Asunto: carta de aceptación investigación en Farmacias Silva

Ref. : Carta solicitando permiso para realizar trabajo de investigación 27.04.21

Por medio del presente, los saludo y a su vez en relación al documento de la referencia, comunicarles a ustedes bachilleres de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica, RAMIREZ OCHOA FLOR DE MARIA identificado con DNI N° 47069653 e HIGINIO FIESTAS EDER JOEL identificado DNI N° 44445249, la aceptación de ingresar al establecimiento farmacéutico a realizar su trabajo de investigación de tesis, de acuerdo a la necesidad que requiera dicha investigación.

Siendo la fecha de inicio a partir de la recepción de la aceptación escrita, pudiendo permanecer todo el tiempo que requieran para realizar su trabajo de investigación. Debiendo comportarse con ética y responsabilidad.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Leonides Martín Hinojosa Silva', is written over a horizontal line. Below the signature, the text 'Leonides Martín Hinojosa Silva REPRESENTANTE LEGAL FARMACIAS SILVA' is printed in blue capital letters.

Leonides Martín Hinojosa Silva
REPRESENTANTE LEGAL
FARMACIAS SILVA