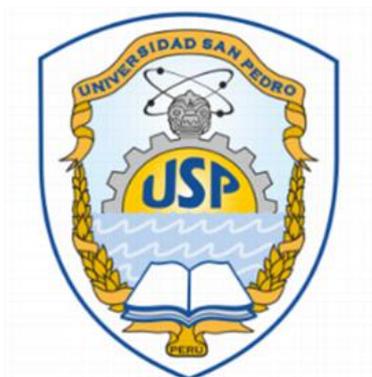


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**PROGRAMA DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**



**Caracterización de la Atención Farmacéutica en Boticas**  
**InkaFarma de Paita (julio - agosto), Piura - 2018**

**Tesis Para Obtener el Título de Químico Farmacéutico**

**Autora:**

**Br. Sandoval Nizama, Marlene Elizabeth**

**Asesora:**

**Mg. Orihuela Méndez, Walter**

**Piura – Perú**

**2019**

## 1. Palabras clave.

- Tema**
- Caracterización.
  - Atención Farmacéutica.
  - Boticas.
- Especialidad**
- Farmacia y Bioquímica

## Keywords.

- Subject**
- Characterization.
  - Pharmaceutical Attention.
  - Boticas
- Speciality**
- Pharmacy and Biochemistry

Línea de investigación	Farmacia Clínica y Comunitaria
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios

**2. Título.**

CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN BOTICAS  
INKAFARMA DE PAITA (Julio - Agosto), PIURA - 2018.

### **3. Resumen.**

En el presente estudio el propósito fue caracterizar la atención farmacéutica que brinda el personal de las Boticas de la cadena farmacéutica InkaFarma de la ciudad de Paita, durante los meses de julio y agosto, Piura - 2018. Es una investigación de tipo aplicativo, descriptivo, prospectivo y con un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptiva. La muestra la conformó 140 usuarios atendido en las Boticas InkaFarma de la ciudad de Paita. Las técnicas empleadas en el presente estudio fueron la observación y la encuesta, con sus instrumentos de la ficha bibliográfica, ficha técnica de análisis de datos y la encuesta. Los datos serán procesados a través de tablas y gráficos estadísticos y analizados por los estadísticos descriptivos de tendencia central. Analizados y discutidos los resultados se concluye que las características de la atención farmacéutica del personal de la botica InkaFarma, son aceptables por los usuarios que acuden a adquirir sus productos farmacéuticos.

**Palabras Clave:** Caracterización, Atención Farmacéutica y Boticas

#### **4. Abstract.**

The present study entitled “CHARACTERIZATION OF PHARMACEUTICAL CARE IN BOTICAS INKAFARMA DE PAITA (July and August), PIURA 2018”, aims to determine the characteristics of the pharmaceutical care provided by the staff of the Apothecaries of the pharmaceutical chain InkaFarma of the city de Paita, during the months of July and August, Piura - 2018. It is an application type, descriptive, prospective and with a non-experimental, cross-sectional, descriptive research design. The study population will be represented by all the clients served in the InkaFarma Apothecaries and its sample will be made up of 120 clients attended in the InkaFarma Apothecaries of the city of Paita. The techniques used in this study are Observation and Survey, with its instruments from the Bibliographic Card, Data Analysis Data Sheet and the Survey. The data will be processed through statistical tables and graphs and analyzed by the descriptive statistics of central tendency. Processed and analyzed the data, it is expected to have scientifically proven results.

**Keywords:** Characterization, Pharmaceutical Attention and Boticas.

## Índice

	Pág
Palabras clave- Línea de investigación.....	i
Título de la investigación.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	i v
Índice .....	v
Introducción.....	1
Antecedentes y fundamentación científica.....	1
Justificación de la investigación.....	9
Problema .....	10
Marco Referencial.....	11
Hipótesis.....	24
Objetivos.....	24
Metodología.....	26
Tipo y Diseño de investigación.....	26
Población – Muestra.....	27
Técnicas e instrumentos de investigación.....	28
Validación del instrumento.....	29
Confiabilidad del instrumento.....	29
Procesamiento y análisis de la información.....	43
Resultados.....	44
Análisis y Discusión.....	66
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	70
Agradecimientos.....	71
Referencias Bibliográficas.....	73
Anexos y apéndices.....	76

## **I. Introducción.**

### **1.1. Antecedentes y fundamentación científica.**

#### **1.1.1. Antecedentes.**

##### **Internacionales.**

Torrecillas (2011) en su investigación realizado en la Universidad de Granada, España la cual fue de tipo transversal y descriptivo; ejecutada en una muestra de 462 Farmacéuticos de oficinas rurales, a los cuales se les realizó un cuestionario de 80 preguntas, este estudio tuvo como objetivo conocer las características que posee la atención que ofrecen los químicos farmacéuticos de las oficinas rurales de España, además de establecer la relación que posee el desgaste emocional que padece el químico farmacéutico y el grado de ruralidad de las oficinas farmacéuticas donde laboran. En dicha investigación se concluyó que las farmacias rurales que fueron objeto de estudio poseen farmacéuticos disponibles para atender a la población a tiempo total (19,7%) y a tiempo parcial ( 5.5 %), asimismo se supo que los servicios que ofrece son la medición de la presión (87.1%), la medición de la glucemia (12.2%), la medición del colesterol (6.8%) y por último ofrecen servicios como la realización de test de embarazo (2.1%), otros parámetros bioquímicos (2.1%), análisis clínicos (0.7%) y la medición de peso (0.7%).

Aguilera y Saavedra (2013) en su investigación que tuvo como objetivo realizar la comparación de la percepción y las expectativas de los clientes de las farmacias de Chillán; de tipo descriptivo en el que se empleó como objeto de estudio a 196 usuarios, a los que se les practicó un cuestionario de escala Servqual, llegó a la conclusión que en base a las variables de estudio se supo que en cuanto a la confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía se obtuvo un nivel bajo y en cuanto a bienes tangibles se obtuvo un nivel promedio.

López (2014) en su investigación tuvo como objetivo realizar la evaluación del servicio al usuario en las farmacias de Coatepeque. Dicho estudio fue de tipo descriptivo y los resultados mostraron que es de gran importancia ofrecer un servicio de calidad a los clientes, contar con método de evaluación del servicio ofrecido y a su vez capacitar a los laboradores en cuanto al servicio al cliente y la atención. En esta investigación se concluyó que los sujetos en estudio señalaron que el servicio brindado fue muy bueno y en cuanto a la calidad del servicio indicaron que es bueno, ello gracias al trato cordial y amable y al breve tiempo de espera. Además se supo que la estrategia que emplean las empresas farmacéuticas con mayor frecuencia es la incentivación económica a los laboradores.

Romero, Saavedra y Valle (2014) elaboraron una investigación de tipo prospectivo, descriptivo y transversal, en la cual emplearon una muestra de 300 clientes que asistieron a la Farmacia del Centro de Salud, para lo cual se empleó un formulario con la finalidad de realizar la evaluación de las practicas adecuadas y calidad de atención en la farmacia. Finalmente se concluyó que así como el farmacéutico y el personal auxiliar poseen los requisitos que son de suma necesidad para las adecuadas prácticas en farmacia primando como importante la preocupación de atender a los usuarios y brindarles una atención de calidad. Además para la prevención de enfermedades y promoción de las mismas ellos emplean diversas estrategias como murales, brochures, afiches, charlas, entre otros. Asimismo se concluyó que se cumplen con las etapas del Proceso de Dispensación. Finalmente los usuarios indicaron que están satisfechos con el trato de la farmacia.

Sánchez, et al. (2015) en su investigación de de tipo transversal, emplearon una muestra de 511 usuarios internos y 314 clientes externos. Dicho estudio tuvo como finalidad el saber sobre la satisfacción de los usuarios

tanto lo de los Servicios de Farmacia (SF) además de conocer las oportunidades que existen de mejora, en base la norma ISO 9001:2008. Los resultados obtenidos en dicha investigación indican que de 519 encuestas que fueron enviadas a los usuarios internos el 70% manifestó que existía la necesidad de la presencia en un mayor tiempo del farmacéutico en la historia clínica electrónica. En cuanto al cliente externo, la encuesta enviada fue de 314 en la cual la población estaba en una edad media de 49 años, además se destacó la confortabilidad escasa y la complicación de acceso de la sala de espera. Gracias a ello se pudo saber que los usuarios se encuentran a gusto con la atención brindada por los farmacéuticos.

Toaquiza (2016) ejecutó una investigación con el propósito de conocer la satisfacción de los clientes externos de la empresa farmacéutica de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel (FIBUSPAM). Dicha investigación fue de tipo descriptiva y en ella se emplearon como sujetos de estudio a 125 usuarios externos a los cuales se les realizó un cuestionario de sistema SERVQUAL. Los resultados obtenidos indicaron que el 56% eran mujeres; el 55,2% tuvo estudios secundarios; el 50% posee la edad de 38 años. Asimismo se supo que el 40% indicó un nivel satisfacción alto y 33.5 % señaló un nivel insatisfacción bajo. Además se conoció sobre la asociación negativa y débil entre la edad y la satisfacción; en cuanto a la seguridad y empatía se supo de una correlación negativa y débil con la edad, a su vez se conoció sobre diferencias de satisfacción en la percepción de los hombres y de las mujeres.

Marín (2017), en su investigación en la cual se hicieron participes 21 profesionales de Química Farmacéutica, a los cuales se les realizó un cuestionario, con la finalidad de conocer a cerca del actuar y comportamiento de los químicos farmacéuticos. En dicho estudio se concluyó que los ffarmacéuticos, no solo elaboraban los medicamentos si no

también brindaban asesoramiento, instrucciones y la información correspondiente para su uso, sin embargo no se puede dispensar dichos fármacos sin obtener la autorización de los profesionales que están facultados para indicar el consumo de medicamentos, pero lo que sí podría hacer es explicar los efectos de dicho medicamento, además podría recomendar medicamentos que no necesitan de receta médica. Es de suma importancia recalcar que los químicos farmacéuticos brindan información para los usuarios en general.

### **Nacionales.**

Briceño (2012) en su investigación que tuvo como objetivo conocer a cerca de las características de la atención brindada en las farmacias de Virú, de tipo prospectivo, descriptivo y transversal concluyó que el 42.90% de los Químicos Farmacéuticos ofrecen medicamentos según las adecuadas prácticas de dispensación; asimismo el 57.10% de los Químicos Farmacéuticos brindan información farmacéutica; los Químicos Farmacéuticos no ofrecen un seguimiento farmacoterapéutico; el servicio de dispensación de medicamentos y consulta se brinda de manera adecuada en las farmacias en comparación a las boticas ubicadas en el distrito de Virú. Y, finalmente las características de la atención brindada en los establecimientos farmacéuticos de la zona urbana y de la zona rural discrepan porque en la zona urbana se halló un porcentaje mayor en cuanto a la ejecución de la dispensación de los medicamentos o indicaciones farmacéuticas y además se supo que en ambas zonas no se brinda un seguimiento farmacoterapéutico.

Díaz (2015) en su investigación que tuvo como finalidad conocer sobre el efecto de un programa piloto de Seguimiento Farmacoterapéutico (SFT) en base a la percepción de la actividad ejecutada por el profesional farmacéutico en usuarios que padecen de infección respiratoria y que se asisten en la “BOTICA ECONOFARMA N°03” del Distrito Nuevo

Chimbote, entre los meses de diciembre del 2013 a marzo del 2014. En dicho estudio se concluyó que el programa de Seguimiento Farmacoterapéutico resultó eficiente en cuanto al diagnóstico de PRMs, en la prevención y solución de Resultados Negativos de la Medicación (RNMs).

Ramírez (2016) en su estudio que tuvo como propósito conocer sobre la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio brindada en la Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; de tipo correlacional y descriptivo, para lo cual se emplearon a 30 sujetos a los cuales se les realizó un cuestionario; se concluyó que existe una relación positiva y directa con un coeficiente de puntuación de 0.2705 sobre la calidad de servicio brindado y la satisfacción del cliente de la Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; dicho en otras palabras se supo que a mejor servicio ofrecido mayor satisfacción de los usuarios. Asimismo se supo que existe una relación de puntuación de 0.0157 en cuanto a la satisfacción del cliente y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio de la Farmacia del Hospital Santa Gema; demostrando así si existe mayor confianza brindada a través de la resolución de los problemas de salud que aquejan al cliente, mayor será la satisfacción que expresen. De igual manera se identificó que con un puntaje de 0.3537 se sabe que existe una relación directa entre la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital Santa Gema, dicho en otras palabras es que a mejor calidad en cuanto a las condiciones físicas y la cobertura de los medicamentos habrá mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Paredes y Reyes (2017) en su investigación que tuvo como finalidad investigar sobre la satisfacción de los clientes que se atendieron en el Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa El Salvador, estudio de tipo prospectivo, descriptivo, de corte transversal

y de diseño observacional. En la cual se empleó una muestra conformada por 324 clientes seleccionados en orden aleatorio y a los cuales se les realizó un cuestionario. Se concluyó que en base al Nivel de Satisfacción, se supo que en cuanto a la fiabilidad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y calidad de servicio son deficiencias que se encontraron en el Servicio de farmacia mencionado, indicando únicamente como favorable la seguridad valorado parcialmente.

En cuanto a la fiabilidad se conoció sobre la falta de medicamentos asimismo se supo que la atención no cumple con los horarios establecidos. Además en cuanto a la capacidad de respuesta los usuarios percibieron que es de nivel promedio. En base a la dimensión de la empatía, los sujetos en estudio indicaron se recibieron un trato regular, por ende los usuarios indicaron que recibieron un nivel de calidad de servicio media.

Ramos y Gala (2017) realizaron su investigación con la finalidad de realizar la Atención Farmacéutica a pacientes de alta en el área de Medicina Interna del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. El estudio fue de diseño cuasiexperimental y de tipo explicativo. La muestra empleada para dicha investigación fue de dos grupos; uno experimento (GE) y otro grupo control (GC), conociéndose que el grupo experimento obtuvo la Intervención Farmacéutica (IF). Los resultados que se obtuvieron en esta investigación demostraron que los medicamentos terapéuticos indicados en el alta hospitalaria fueron Losartan en 38 % (11), Metformina 28 % (8), Acetilcisteína 17 % (5), mientras que en el grupo control se ubican Losartan 34 % (10), Insulina 28 % (8), Acetilcisteína 17 % (5); cumpliéndose 88 (IF) al grupo experimento, en 60 % (53) llamadas telefónicas, entrevista al alta hospitalaria 33 % (29) y en tercer lugar con visita domiciliaria 7 % (6). Además en 31% (9) se ocasionaron reingresos hospitalarios como (GC) a diferencia que en el (GE) fue en 3 % (1), siendo los motivos 10 % (3) no adherencia al tratamiento, con complicación de patología 7% (2), no respondieron al tratamiento y 3 % (1) por presentar

RAM. Estos resultados, permitieron que la autora concluya: La Atención Farmacéutica aplicada a Pacientes de Alta, contribuyeron en 97% (28) de los casos estudiados, al comprender la información recibida del tratamiento farmacológico, no reingresar al hospital en el grupo experimento, a diferencia que en el grupo control si reingresaron en un 31%(9), de los que no recibieron información del farmacéutico. Un 97 % (28) de los casos estudiados, fueron resueltos los problemas con la intervención farmacéutica en el grupo experimento, a diferencia que en el grupo control fue resuelto en un 31 % (9), siendo los motivos en 10 % (3) porque no hay adherencia al tratamiento y existe complicación de patología, seguido de un 7 % (2), porque no responde al tratamiento y 3 % (1) por presentar RAM.

Retuerto (2017) elaboró una investigación que tuvo como finalidad realizar la evaluación de la implementación que poseen en la Atención Farmacéutica en las farmacias y boticas en el Perú. Esta investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental. Los resultados obtenidos en este estudio señalan que la Atención Farmacéutica les permitirá obtener mejores en cuanto a la calidad de vida de los pacientes adulto mayores con HTA y diabetes mellitus de tipo 2. Luego de analizar los resultados se concluyó que la Atención Farmacéutica genera que el profesional Químico Farmacéutico participe de manera activa en cuanto al cuidado de la salud y mejoría de la calidad de vida del usuario. Además se supo que para el desarrollo de este tipo de atención en nuestro país será necesario determinar un marco legislativo de mayor precisión que permitirá el desarrollo debido a que hasta la actualidad no se encuentra en reglamento el seguimiento farmacoterapéutico. De la misma manera se considera de necesidad el evaluar que las condiciones sean adecuadas en cuanto a materiales, equipos, infraestructura para que así los profesionales puedan laburan y obtengan con satisfacción la implementación de la Atención Farmacéutica. Con emplear la dispensación y seguimiento

farmacoterapéutico, se podrá obtener un gran impacto en la atención brindada en farmacias y boticas.

Montenegro, L.A. (2018) en su investigación realizada en Chiclayo, en la que tuvo como propósito conocer sobre la satisfacción de los clientes asistentes a farmacias y boticas de la ciudad de Chiclayo, de tipo descriptivo y cuantitativo, en la que se empleó una muestra de 420 clientes de las farmacias y las boticas; a los cuales se les ejecutó un cuestionario. Se concluyó que existe un alto grado de satisfacción de los clientes de las boticas y las farmacias de Chiclayo en base a la visita de estos lugares, que fue medida en 3 variables: atención, calidad de servicio y dispensación. Con respecto a la atención se conoció que fue adecuada debido a que obtenían la información necesaria para tratar su malestar además de la confianza brindada por el farmacéutico. En cuanto a la dispensación del medicamento se supo que existe un gran índice de clientes que se acercan a los establecimientos sin orden o receta médica lo cual genera mayor responsabilidad en los farmacéuticos porque deben asegurarse de ofrecer la dispensación adecuada del medicamento. Asimismo en relación a la calidad de servicio ofrecido también se obtuvo un alto índice de satisfacción.

### **1.1.2. Fundamentación científica.**

Las teorías científicas que fundamentan el presente estudio, son:

#### **Caracterización.**

BONILLA, H y JARAMILLO. (2009. Citado por Cedevi, 2010), señala que la palabra caracterización indica en cuanto a la descripción cualitativa que se podría recurrir a los datos o a lo cuantitativo con el propósito de mencionar el conocimiento sobre alguna cosa. Para poder mencionar sobre esa cosa con anterioridad se deberá identificar y organizar los datos que han sido recogidos y a raíz de ello empezar a

describir de manera estructurada para luego poder establecer su significado adecuado.

### **Atención farmacéutica.**

Gonzales, D. (2013), cita a la Organización Farmacéutica Colegial de España, quien señala que la “Atención Farmacéutica es la activa participación del profesional químico farmacéutico para poder asistir al usuario en base al seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico y la dispensación adecuada, apoyando de esta manera al médico y a otros profesionales sanitarios con la finalidad de poder conseguir resultados que generen mejorías en la calidad de vida del paciente. Es debido a ello que, “Atención Farmacéutica también implica que farmacéutico realice determinadas actividades que generen una adecuada salud y además prevengan las enfermedades”.

## **1.2. Justificación de la investigación.**

El presente estudio tiene una justificación teórica científica, porque se fundamenta en teorías y conceptos dados por estudios realizados con anterioridad al presente. Así mismo, los resultados obtenidos del presente estudio, engrosaran el conocimiento tenido con respecto a la variable en estudio.

Tiene una justificación social, porque el saber la satisfacción de los usuarios de las Boticas InkaFarma, permitirá la decisión de parte de los operadores de las boticas, el realizar capacitaciones al personal farmacéuticos, sobre “la buena atención al usuario”, teniendo un beneficio los usuarios que acuden a dichas farmacias y boticas.

Tiene una justificación práctica, porque al analizar científicamente los resultados y dar las respectivas recomendaciones en beneficio de una buena atención farmacéutica, estas pueden ser aplicadas por otras cadenas o empresas farmacéuticas en sus respectivas oficinas farmacéuticas.

Por último tiene una justificación metodológica, porque sus procesos que permitirán culminar con éxito el presente estudio, serán operados bajo el amparo de los pasos del Método Científico, el cual dará la confiabilidad de ser usados por futuras investigaciones, que tengan relevancia con el presente estudio.

### **1.3. Problema General.**

#### **1.3.1. Planteamiento del problema.**

El dar una atención de calidad en farmacias y boticas, es tema de constante publicaciones especializadas sobre estos servicios. Estas publicaciones son realizadas con el propósito de aumentar la calidad, las cuales han sido dirigidas fundamentalmente a establecer normas de Buenas Prácticas, basadas en la capacitación de los empleados; pero la percepción de los usuarios acerca del servicio de estas unidades, no es la esperada.

En la actualidad en lo que concierne a mejorar la atención brindada al usuario por parte de los laboradores farmacéuticos existe un gran interés, debido a que las grandes cadenas de farmacias buscan ofrecer un servicio adecuado y de calidad. Ello ha generado que la satisfacción de los usuarios sea un pilar importante de los empresarios es por ello que se evalúan constantemente para así poder reconocer errores en cuanto a la calidad de atención y poder mejorar progresivamente.

En dicho sentido, el poder conocer sobre la satisfacción del cliente a través de las características de la atención brindada por los farmacéuticos es la finalidad de esta investigación. La inquietud originada por poder saber sobre el nivel de satisfacción de los clientes de las Boticas InkaFarma fue el inicio para así poder elaborar la presente investigación y así lograr llenar el vacío existente sobre dicha problemática.

### **1.3.2. Formulación del problema.**

#### **1.3.2.1. General.**

¿Cuáles son las características de la atención farmacéutica de la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018?

#### **1.3.2.2. Específicos.**

1. ¿Cuáles son los factores demográficos de los usuarios que son atendidos en la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018?
2. ¿Cómo es la atención farmacéutica brindada a los usuarios en la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018?
3. ¿La atención farmacéutica en qué medida se relaciona con la satisfacción de los usuarios atendidos en la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018?

### **1.4. Marco Referencial.**

Sánchez, U. (Citado por CEDEVI, 2010), indica que “caracterización” proviene de la fase descriptiva que posee fines de identificación. Ello permitirá de igual manera poder describir otras características como acontecimientos, componente, procesos, contexto de una experiencia, actores o en tal sentido un hecho en concreto.

Según el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM), (2013), describe al usuario como un ser que posee la necesidad de satisfacerse, para lo cual emplea o solicita los servicios ofrecidos por una persona o entidad. De la misma manera se podría indicar que para una atención adecuada se deberá tener como influencia 4 factores de suma importancia:

- Educación.
- Sonrisa.
- Presentación personal.
- Amabilidad.

Asimismo CEPAM (2013), indica que el servicio y la atención no son lo mismo, debido a que el ser humano como usuario nota todos los detalles y ante ello reacciona. Además se conoce que hay cinco elementos que nos permitirán valorar un eficiente control en los procesos que se llevan a cabo para la atención al cliente. Los elementos que se deben tener en cuenta son los siguientes:

- Elementos tangibles: Los elementos tangibles son los equipos empleados, las instalaciones del lugar, la presentación que tiene el personal, la exhibición de los productos a la venta y los materiales de comunicación.
- Cumplimiento: El cumplimiento hace referencia a generar el desarrollo del servicio brindado de manera oportuna, dicho en otras palabras que lo que el vendedor o la vendedora brinda en palabras sea cumplido con el producto entregado.

- Disposición: La disposición engloba el apoyo brindado a los usuarios para escoger un producto, dándoles la asesoría necesaria para cumplir con sus necesidades.
- Cualidades del personal: Las cualidades del personal hacen referencia a que los vendedores y las vendedoras deberán mostrar que son capaces y competentes para el trabajo que se les ofrece.
- Empatía: La empatía hace referencia a que los vendedores y las vendedoras deberán identificar las necesidades de los usuarios manteniendo a su vez una comunicación asertiva y de manera continua.

CEPAM (2013) indica de igual manera que los procesos del servicio al usuario y la calidad brindada son considerados como elementos importantes que deberán seguir la atención ofrecida al cliente:

- Evaluación del servicio de calidad.
- Determinación de las necesidades del cliente.
- Análisis de recompensas y motivación.

Del mismo modo el MINISTERIO de SALUD (2012), citado por Ramírez, V. (2016), hace referencia que las inquietudes del cliente externo es tan importante para la atención que una adecuada calidad así como la competencia técnica. Debido a ello, para el cliente, la calidad va a depender esencialmente de la relación adecuada con el personal de atención, del tiempo que espera la atención, del trato adecuado, y que tenga el servicio necesario.

Además, Delbanco y Daley (1996), citado por Ramírez, V. (2016), indican que la satisfacción del cliente resulta lo más importante al momento de brinda servicios de adecuada calidad debido a que ello influirá determinadamente en su manera de comportarse. Es por ello que los autores manifiestan que la satisfacción del usuario podría influir en:

- La situación que el cliente necesite o no la atención.

- La situación que el cliente siga o no las instrucciones de la persona que lo atiende.
- La situación de que el cliente regrese o no al lugar de atención.

Andía, et al. (2002), citado por Ramírez, V. (2016), manifiesta que la satisfacción del cliente implica una experiencia de conocimiento que deriva directamente de la comparación que se realiza entre su comportamiento y sus expectativas, los valores culturales, los valores morales, la organización sanitaria, entre otros. Dichos elementos generan que la satisfacción sea de manera diferente en distintas personas. La finalidad de los servicios sanitarios es poder satisfacer las necesidades de los clientes y además analizar esa satisfacción genera mejoras en la atención.

Debido a ello Huamán, J. (2017) cita a Zelaya R. (2006), manifiesta que las empresas que generen satisfacción en sus usuarios tendrán los siguientes beneficios:

- 1) Difusión gratuita por parte de los usuarios, ello al recomendar la empresa por el buen trato y calidad de servicio.
- 2) Lealtad del usuario.
- 3) Participación en el mercado.

Thompson I. (citado por Huamán, J. 2017) indica que las empresas con miras a un futuro están en búsqueda de la satisfacción general de sus usuarios, ellos generan la promesa de ofertar únicamente lo que podrían entregar y entregar luego más de lo que ellos ofertan, esto dependiendo del nivel de satisfacción que logren en los clientes, por ejemplo: un usuario insatisfecho abandonará la marca o el proveedor de manera inmediata, buscando otras opciones; de la misma manera un usuario que se siente satisfecho será leal a la marca o proveedor pero únicamente hasta que logre encontrar un proveedor o marca que le ofrezca mejores experiencias. A diferencia de un cliente complacido

que será leal porque posee afinidad emocional que superará ampliamente a una preferencia o lealtad racional.

Según el autor Wiendenmayer, K, et al. (2006), hace referencia que la profesión de Químicos Farmacéuticos son los profesionales que están para poder servir a la población. Por ende, la misión de esta profesión deberá estar dirigida a cumplir las necesidades de los usuarios. Hace algún tiempo, las acciones sobre la farmacoterapia y la implementación de la misma eran seguras, baratas y sencillas, pues, el médico recetaba y el farmacéutico era quien dispensaba. Sin embargo en la actualidad se sabe que el método clásico de prescribir y dispensar ya no es adecuado para lograr la efectividad, seguridad y adherencia de la farmacoterapia. De este modo las consecuencias de los errores que poseen relación con los medicamentos son altamente costosos en cuanto a visitas médicas, análisis, hospitalizaciones para poder tratarlos. Debido a ello se considera de suma importancia que la población se asegure de que dicho gasto sea en productos de calidad. Los farmacéuticos se encuentran en buena posición para poder asumir la responsabilidad de gestionar la farmacoterapia en consecuencia a su larga y dedicada formación académica y a su papel tradicional en la provisión y preparación de los medicamentos.

La responsabilidad de dichos profesionales sobre sus actitudes representa otro tema en cuanto a la provisión de la asistencia sanitaria. En cuanto a la relación clásica entre el prescriptor y el dispensador eran responsables de los resultados obtenidos en la farmacoterapia. Dicha situación ha ido cambiando de manera rápida en los sistemas sanitarios.

Los autores Bonal, J., Alerany, C., Bassons, T. y Gascón, P. (s.f.) en su investigación sobre Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica, indican que la atención farmacéutica como provisión de manera responsable del tratamiento indicado tienen como finalidad logran resultados concretos para obtener mejoría en la calidad de vida del paciente. Estos resultados son los siguientes:

➤ Curación de la enfermedad.

- Eliminación o disminución de la sintomatología que presenta el usuario.
- Interrupción o lentitud del proceso de la enfermedad.
- Prevención de una enfermedad o la sintomatología.

De tal manera, los autores indican que la atención farmacéutica implicará el proceso que deberá seguir en donde el farmacéutico apoyará al usuario y a otros profesionales en cuanto a la ejecución, diseño y la monitorización de un plan de terapia que generará resultados positivos en el paciente. Ello a su vez posee 3 funciones fundamentales:

- Identificación de PRM reales o potenciales.
- Resolver PRM reales.
- Prevenir PRM potenciales.

Se conoce por PRM a diversos problemas de salud que tenga un usuario y que a su vez sea generado o esté en relación con su tratamiento. En tal caso, la atención farmacéutica será un elemento de gran apoyo para la asistencia sanitaria y además deberá ser integrado a otros elementos. Pero, la atención farmacéutica es dada para el beneficio del usuario y el farmacéutico será el responsable de la calidad de dicha asistencia. La relación importante en la atención farmacéutica es un intercambio que resulta de beneficio para todos los laboradores de dicha empresa farmacéutica.

Wiendenmayer, K, et al. (2006), menciona sobre las necesidades que presenta el usuario, él indica que la asistencia sanitaria que esté centrada en el paciente se deberá hacer de la siguiente manera:

Identificar y además resolver las necesidades que presenta el usuario.

Los químicos farmacéuticos deberán asegurarse que los usuarios accedan de manera fácil a los medicamentos y además de obtener un consejo del farmacéutico; y como sea posible que elija hora y lugar.

Asimismo se podrá capacitar a los usuarios generando un dialogo con ellos, dándoles el conocimiento para que ellos puedan gestionar su propio tratamiento

y mejorar su salud. Aunque los usuarios se encuentran expuestos a un abanico de información encontrada en internet, dicha información no siempre será exacta o estará completa.

El farmacéutico podrá apoyar a los usuarios informados a esclarecer sus dudas, brindándoles información imparcial e importante basada en hechos científicos y pruebas de fuentes fiables.

El asesoramiento en tanto a la prevención de la patología y el cambio de estilo de vida generará mejoras en la salud pública, además que la decisión de como ingerir los medicamentos con un plan de tratamiento podrá optimizar adecuadamente los resultados en la salud del usuario.

El brindar la Atención Farmacéutica a los usuarios implica realizar un proceso, debido a ello Wiendenmayer, K., et al. (2006), nos ofrece información sobre las 4 etapas a seguir:

#### 1) Etapa 1:

Para empezar se deberán evaluar las necesidades farmacoterapéuticas que el usuario requiere además de reconocer los problemas potenciales y reales. Para que los químicos farmacéuticos puedan sintetizar, recopilar e interpretar la información se deberá generar una comunicación positiva desde el principio.

Cuando los farmacéuticos evalúan a los usuarios deberán tomar en cuenta todos los factores del usuario y sobre todo tomar en cuenta que medicamento podría poner en riesgo su vida.

Dicho proceso implicará dialogar con los usuarios, los encargados de su cuidado o sus representantes además de hacer la consulta con más especialistas en el tema.

Además, se deberá identificar e incorporar un plan de promoción de salud y asistencia sanitaria. Para ello se deberán tomar en cuenta los factores de estilo de vida, enfermedades y medicamentos:

a. Factores que se encuentran relacionados al estilo de vida del usuario:

- Obesidad.
- Fumador.
- Consumo excesivo de cafeína.
- Inactividad física.

b. Factores relacionados con los medicamentos:

- Alérgico a medicamentos.

c. Factores relacionados con la enfermedad:

- Se ha podido enmascarar el diagnóstico de (Sufijo griego que se añade a varias raíces para indicar dolor intenso, especialmente gotoso). AGRA por el tratamiento a largo plazo de la (Intradérmico/a) ID que se ha cerrado actualmente por la erradicación del H. pylori; esto no es infrecuente. Presentaciones “atípicas” de AGRA tomando en cuenta síntomas de asma ligados al reflujo ácido.

2) Etapa 2:

Se deberá generar el desarrollo de un plan de asistencia para poder prevenir o en tal caso resolver los problemas que guardan relación con la medicación o con la farmacoterapia. Se conoce así que no todos los usuarios podrán ser partícipes de la etapa 2. Debido a que podría ser que no se encuentren problemas en la etapa 1 o que en tal caso no puedan satisfacer sus necesidades. En caso la razón sea la última en mención se deberá documentar y hacer de conocimiento del usuario y del equipo de salud encargado. Asimismo se deberá ofrecer un asesoramiento por razones de ética clínica y profesional.

3) Etapa 3:

En la etapa 3 se deberá realizar un plan de asistencia el cual se implementará con el paciente tomando en cuenta el contexto del cuidado

total de usuario y el mismo se realizará en apoyo con otros profesionales de la salud.

#### 4) Etapa 4:

Como etapa final se deberá evaluar y asimismo revisar el plan realizado para la asistencia.

Los resultados obtenidos que son reales se deberán evaluar en base a la finalidad terapéutica para así poder determinar si ha habido mejorías o en tal caso la resolución de los problemas existentes. En caso de que los resultados no se alcancen se deberá volver a revisar el plan de asistencia.

Los resultados obtenidos pueden aceptarse como los mejores alcanzados por el usuario o también puede ser necesario un plan alternativo. Dicho plan deberá ser generado mientras se da solución a los problemas de la farmacoterapia original y asimismo aparecen problemas nuevos que requieran solución.

Rodríguez, M.A. (2016), cita a Gascón (2009) quien hace mención sobre la actual situación de la atención farmacéutica indicando que emplear la farmacoterapia como paciente los expone a riesgos, los cuales pueden deberse a la necesidad de emplear medicamentos como a la escasa efectividad a los problemas de seguridad.

Asimismo Gascón nos indica que:

- Un 30 % de los usuarios que acude a los servicios de urgencias son consecuencia de los resultados no deseados de los medicamentos ingeridos y más del 70 % de los casos su pudo haber evitado.
- Más de la mitad de los usuarios que padecen de enfermedades crónicas no cumplen de manera adecuada con el tratamiento que se les indicó.

Ante esta situación, Bonal, et ál. (1999) citado por Rodríguez, M.A. (2016) indican en la investigación realizada por el dpto. de Medicina Interna del Hospital Central de Arkenshus en Noruega, en la cual fueron analizados 732

fallecimientos del periodo de dos años. Lo cual indicó que en un 18,2 % los decesos estaban relacionados a uno o más medicamentos ingeridos; 64 de dichos decesos estuvieron directamente implicados con los medicamentos y 69 se estaban asociados indirectamente a los fármacos.

Los medicamentos que estuvieron relacionados recurrentemente con los sucesos fatales fueron los grupos de cardiovasculares, simpaticomiméticos y antitrombóticos. Por ello los autores llegaron a la conclusión que los acontecimientos adversos de medicamentos poseen un importante conflicto en los hospitales.

Ante esta realidad Rodríguez, M.A. (2016), manifiesta que existe la necesidad de ver por los medicamentos que emplea la población para que estos sean efectivos, necesarios y además seguros.

Asimismo indicó que la atención farmacéutica podría constituir una herramienta sumamente eficaz para así poder lograr mejorías en cuanto al uso de los medicamentos por los usuarios. Los farmacéuticos nos encontramos cada día más conscientes de la gran importancia que supone practicar en el área clínica, aunque represente un grado de implementación menos irregular, limitada y homogénea.

De la misma manera Gascón (2009) citado por Rodríguez, M.A. (2016) señala que en la actualidad existe la disposición de la oferta formativa sobre la atención farmacéutica variada, de calidad y amplia; lo cual incluye como una materia obligatoria a los nuevos planes de estudio, ello sin olvidar que el propósito último de la atención son los usuarios, los que hacen referencia a que el servicio de atención farmacéutica y el seguimiento Farmacoterapéutico les sirve de gran apoyo para conocer mejor su tratamiento, la patología y a tener mayor cercanía con el farmacéutico.

Flores, A.C. (2014), nos informa sobre la caracterización de las farmacias y boticas, indicando que:

- 1) Farmacias:

Las farmacias son aquellos establecimientos dedicados a la preparación, abastecimiento y expendio de los medicamentos. En dicho establecimiento se recibe asesoramiento e información en cuanto a los aspectos que competen del medicamento.

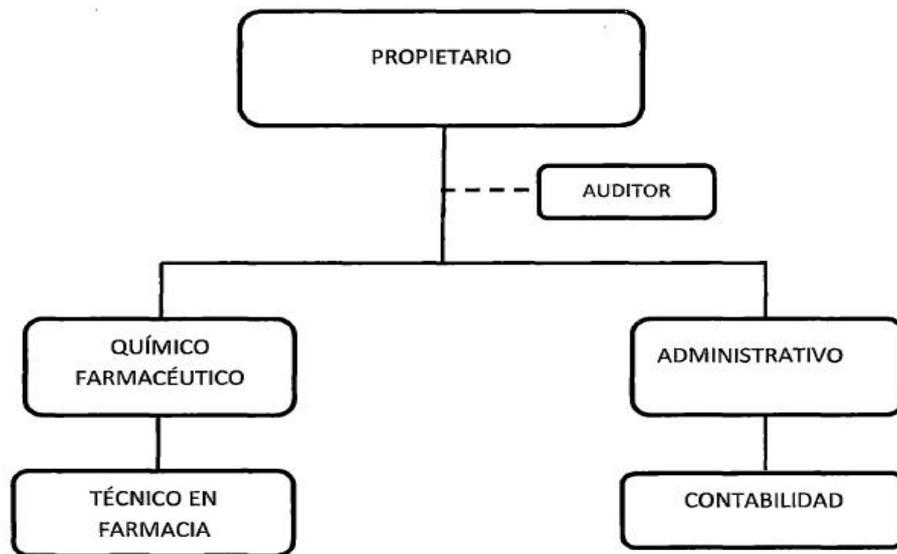
## 2) Boticas:

Las boticas son aquellos establecimientos dedicados al abastecimiento y expendio de los medicamentos; es un lugar en donde te brindan información y asesoramiento sobre la medicación recetada.

Además de ello, Flores, A.C. (2014) nos muestra que las funciones importantes de las farmacias y boticas son:

- Controlar y dirigir los productos de la farmacia.
- Dispensar de productos y medicamentos.
- Ofrecer información a los usuarios sobre cómo deben emplear los medicamentos.
- Ofrecer los parámetros fisiológicos y anatómicos que permitan fomentar los hábitos saludables en los usuarios.
- Preparar los elementos dietéticos, medicamentosos y cosméticos, bajo protocolos previamente establecidos y bajo la supervisión del facultativo.
- Elaborar análisis clínicos normalizados y elementales, bajo la supervisión del facultativo.
- Facturación e información en establecimientos de Farmacia y Boticas.

Pero; Flores, A.C. (2014), en su investigación sobre Auditoria administrativa de los servicios farmacéuticos en las farmacias y boticas del distrito del Cusco, generada en el 2013, señala el organigrama estructural de farmacia y boticas:



La Organización Funcional de las oficinas farmacéuticas, según Flores, A.C. (2014), están dadas por:

1) Director Químico Farmacéutico: El Químico Farmacéutico representa al profesional o administrativo que se encargará del establecimiento farmacéutico, por ende deberá cumplir con lo siguiente:

- Estar titulado en una universidad.
- Encontrarse inscrito en el Colegio Químico farmacéutico de la jurisdicción donde trabajará
- Encontrarse habilitado para poder ejercer su profesión.

Además indica que las funciones que se deberán cumplir son las siguientes:

- Hacerse cargo de la Dirección técnica Profesional de la farmacia, ante la (Dirección Ejecutiva de Medicamentos Insumos y Drogas)

DIREMID correspondiente, en el horario dispuesto del funcionamiento del local.

- Hacer de conocimiento a la DIREMID correspondiente cualquier variación producida en el establecimiento.
- Responsabilizarse de mantener actualizados los productos de venta bajo control y los libros de ocurrencias.
- Realizar reportes según el cronograma establecido el balance de los productos ante la DIREMID.
- Ofrecer la Atención Farmacéutica adecuada, para ello el profesional deberá estar constantemente actualizado en cuanto a los conocimientos correspondientes.
- Realizar la FÁRMACO vigilancia en la farmacia o botica.
- Responsabilizarse de la dispensación del medicamento.
- Controlar y prevenir el cometer errores de medicación y dispensación que podrías cometer los laboradores a cargo.
- Responsabilizarse de la recepción de los productos farmacéuticos que llegan al establecimiento, siempre teniendo en cuenta que esté en adecuadas condiciones para su venta.
- Realizar la verificación y retirar de venta los productos que se encuentren vencidos y los que sean de dudosa procedencia, siempre manteniendo informado DIREMID.
- Tener la responsabilidad de tener el inventario correcto de los productos de la farmacia a su cargo.
- Brindar al cliente las alternativas diversas de medicamentos siempre tomando en cuenta lo dispuesto en el artículo número 33 de la Ley General de salud y artículo número 31 del reglamento.
- Informar y a su vez orientar al cliente sobre el adecuado uso del producto además de la explicación de los afines que se comercia.
- Vestir adecuadamente, portando siempre la credencial de identificación.

2) Técnico de Farmacia:

El técnico farmacéutico es aquella persona que brinda ayuda al químico farmacéutico de la farmacia y deberá tener los siguientes requisitos:

- Ser Técnico de Farmacia, titulado en Instituto de prestigio.
- Poseer el carnet de sanidad vigente.

Cumple con las siguientes funciones:

- El será el encargado de ejecutar el despacho adecuado de las recetas médicas siempre bajo la supervisión y la aprobación del químico farmacéutico.
- Deberá responsabilizarse de cumplir adecuadamente la función de vendedor, además de responsabilizarse de cuadrar su caja e inventarios al finalizar su turno.
- Compartirá la responsabilidad de tener el adecuado inventario de los productos farmacéuticos en la Farmacia o Botica.
- Se encargará de ayudar en cuanto a la recepción, almacenamiento de la mercadería y su correcta distribución.
- Deberá de responsabilizarse de mantener el área sumamente limpia y ordenada.
- Deberá cumplir con puntualidad, honradez y responsabilidad todas las funciones que han sido asignadas por el farmacéutico.
- Se encontrará obligado a participar de manera activa en las capacitaciones sobre las técnicas en venta y otros.
- Se deberá entregar el comprobante de pago en cada una de las ventas que se ha realizado.
- Se deberá informar al jefe inmediato sobre cualquier percance detectado en el establecimiento Farmacéutico.
- Deberá vestir adecuadamente, teniendo siempre consigo el credencial de identificación.
- Hacer uso de los muebles y los enseres de la botica adecuadamente y solo para lograr sus metas de venta programadas.

## **1.5. Hipótesis.**

### **1.5.1. Hipótesis general.**

La atención rápida, el mostrar interés al usuario, el trato amable y el personal capacitado en atención, son características representativas de la atención farmacéutica de la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.

### **1.5.2. Hipótesis específicos.**

- 1) La edad de 25 años, el sexo femenino, la residencia urbana y el grado de instrucción de secundaria, son los factores demográficos de los usuarios que son atendidos en la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.
- 2) La atención farmacéutica es aceptable en la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.
- 3) La satisfacción por la atención farmacéutica es altamente aceptable por los usuarios que son atendidos en la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.

## **1.6. Objetivos.**

### **1.6.1. Objetivo general.**

Determinar las características de la atención farmacéutica de la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.

### **1.6.2. Objetivos Específicos.**

- 1) Determinar los factores demográficos de los usuarios que son atendidos en la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.
- 2) Evaluar la atención farmacéutica al usuario, que brindan la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.
- 3) Determinar la satisfacción del usuario de la atención farmacéutica, que brindan la Botica InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.

## **II. METODOLOGÍA.**

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

#### **2.1.1. Tipo.**

El tipo de investigación es aplicativo, descriptivo, prospectivo.

Aplicativo, porque la investigadora hará uso de teorías y conceptos científicos ya dados, como fundamento del presente estudio.

Descriptivo, por el presente estudio cuenta con tan solo con una variable, la cuál será estudiada y medida.

Prospectivo, porque las medidas que se realizara a la variable (características de la atención farmacéutica), se hará a través de un instrumento, que la investigadora estructurará con pregunta dicotómicas, que recaben la información.

#### **2.1.2. Diseño.**

El diseño de estudio, fue no experimental, transversal, descriptiva.

No experimental, porque la investigadora no manipulará la variable, solo la observa, la mide y la describe.

Transversal, porque la investigadora medirá a las unidades de estudio (usuarios) en una sola oportunidad.

Descriptiva, porque la investigadora, con los datos obtenidos de las unidades en estudio, describirá el comportamiento de las mismas en su contexto natural.

El diseño presentara el siguiente gráfico:



Donde:

- NR: No Randomizado, es decir el grupo de estudio (muestra), no fue elegido al azar.
- G: grupo de estudio o muestra.
- $O_x$ : Medición de la observación hecha a la variable.

## **2.2. Población y muestra.**

### **2.2.1. Población.**

La población de estudio, fue representada por todos los usuarios que son atendidos en las Boticas InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, que en número son por encima de 5 000 usuarios.

### **2.2.2. Muestra.**

La muestra fue una muestra no randomizada o no probabilística, intencional. Es decir que fue elegida a criterio e intención de la investigadora.

La muestra la conformaron 120 usuarios atendidos en la Botica InkaFarma durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de investigación.**

### **2.3.1. Técnicas.**

En el presente estudio se utilizó las técnicas de la observación y la encuesta.

Para el recojo de la literatura científica y la realización del análisis de los datos recogidos, se hizo uso de la observación de análisis directa.

Para la obtención de la información de la variable se utilizó la técnica de la encuesta cara a cara, Para ello, se empleó un instrumento previamente diseñado (Cuestionario) con preguntas cerradas, con opciones politómicas, que se aplicó a los usuarios atendidos en las boticas de INKAFARMA durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.

### **2.3.2. Instrumento.**

Cada técnica presenta su respectivo instrumento, por ello, en el presente estudio se contó con los instrumentos, como:

- Observación de análisis bibliográfico, el cual sirvió para el recojo de la información de la literatura científica relevante a la variable en estudio.
- Observación de análisis de los datos; a través de ella, la investigadora realizó el análisis de los datos recogidos por el instrumento de la investigación.
- El Cuestionario, instrumento estructurado con preguntas cerradas y con opciones politómicas. El instrumento se aplicó a los usuarios atendidos en las Boticas de InkaFarma de la ciudad de Paita, Piura –

2018, el cual permitió el recojo de la información de la variable en estudio

### **2.3.3. Validación del instrumento por juicio de especialista.**

La validación del instrumento (Ver apéndice N° 02), fue realizada por los Químicos Farmacéuticos María Elena Del Castillo Inga y Waldyr Vilela Cerro, quienes al revisar el instrumento y cada uno de sus ítems, y verificar la confiabilidad del mismo, dieron conformidad y validación del Instrumento.

### **2.3.4. Confiabilidad del instrumento.**

Para determinar la confiabilidad del instrumento, este se aplicó a un grupo piloto de pacientes, dicho grupo fue de 8 personas.

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach y el Coeficiente de Confiabilidad KR20.

**Alfa de Cronbach** es utilizado para dar la confiabilidad de instrumento con opciones de respuestas politómicas, es decir aquella que presentan más de dos opciones de respuesta. En la presente investigación el instrumento tiene cinco preguntas con opciones politómicas y estas preguntas son: 2, 4, 5, 9 y 10. La valoración que se le asignado a cada respuesta es:

✓ a = 1

✓ b = 2

✓ c = 3

✓ d = 4

✓ e = 5

La fórmula para determinar el Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach fue:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times \left| 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right|$$

**KR20** es utilizado para Ítems que tengan respuestas de opciones dicotómicas, es decir de SI y NO, en el presente estudio se aplicara a las preguntas que tienen opciones dicotómicas y estas son seis: 1, 3, 6, 7, 8 y 11. Los valores numéricos que toman las opciones de respuestas serán:

- ✓ SI = 1
- ✓ NO = 0

La fórmula para determinar el Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach fue:

$$KR20 = \frac{K}{K-1} \times \left| \frac{V_{total} - \sum pq}{V_{total}} \right|$$

Para determinar si el instrumento se aplica al presente estudio, se hizo uso de la siguiente escala:

#### NIVELES DE CONFIABILIDAD

- Confiabilidad Alta = 0,9 – 1,00
- Confiabilidad Fuerte = 0,76 – 0,99
- Confiabilidad Moderada = 0,50 – 0,75
- Confiabilidad Baja = 0,00 – 0,49

**Tabla N° 01:** Determinación de la confiabilidad de las preguntas con opciones politómicas

N°	Ítems					ΣTOTAL
	2	4	5	9	10	
1	1	1	3	4	5	14
2	2	1	2	4	5	14
3	1	2	3	4	3	13
4	3	1	2	4	4	14
5	1	1	2	2	1	7
6	2	2	3	4	3	14
7	1	1	2	1	1	6
8	1	1	1	2	1	6
Σ	12	10	18	25	23	15.1
$\bar{X}$	1.5	1.25	2.25	3.125	2.875	
$V_i$	0.6	0.2	0.5	1.6	3.0	
ΣVi =	5.8					
Vtotal =	15.1					
K =	5					

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times \left| 1 - \frac{\Sigma V_i}{V_t} \right| \rightarrow \alpha = \frac{5}{5-1} \times \left| 1 - \frac{5.8}{15.1} \right| \rightarrow \alpha = 1.25 \times |1 - 0.38|$$

$$\rightarrow \alpha = 0.78$$

**Tabla N° 02:** Determinación de la confiabilidad de las preguntas con opciones dicotómicas

N°	Ítems						ΣTOTAL
	1	3	6	7	8	11	
1	1	1	1	1	1	1	3
2	1	1	1	1	0	1	7
3	1	0	1	1	0	1	5
4	1	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	0	1	7
6	1	1	1	1	0	1	4
7	1	0	1	1	0	1	5
8	1	0	1	1	0	1	7
p	1.00	0.63	1.00	1.00	0.25	1.00	2.27
q	0.00	0.38	0.00	0.00	0.75	0.00	
pq	0.00	0.23	0.00	0.00	0.19	0.00	
Σpq =	0.42						
Vtotal =	2.27						
N =	6						

$$KR_{20} = \frac{N}{N-1} \times \left| \frac{V_{total} - \sum pq}{V_{total}} \right| \quad KR_{20} = \frac{6}{6-1} \times \left| \frac{2.27 - 0.42}{2.27} \right|$$

$$KR_{20} = 1.2 \times \left| \frac{1.85}{2.27} \right| \quad KR_{20} = 0,97$$

**Interpretación:** Al observar los resultados del Coeficiente de Confiabilidad, se denota que:

$$\text{Preguntas Politómicas} = 0,78$$

$$\text{Preguntas dicotómicas} = 0,97$$

Se evidencia que en promedio tienen un Coeficiente de Confiabilidad de 0,88 y si se revisa los Niveles de Confiabilidad, se puede notar, que el instrumento tiene un Nivel de Confiabilidad Fuerte. Por ello, puede ser aplicado para el recojo de la información para el presente estudio.

#### **2.4. Procesamiento y análisis de la información.**

El procesamiento y análisis de los datos fueron realizados a través de:

- ✓ Tablas de frecuencia
- ✓ Gráficos estadísticos

El procesamiento y el análisis fueron procesados a través del programa informático EXCEL 2013 y el programa estadístico SPSS versión 20. Se determinó la media, la mediana, la desviación estándar, el coeficiente de variación; datos que permitieron describir científicamente a la variable en estudio.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Validación de las preguntas y respuestas del instrumento de investigación

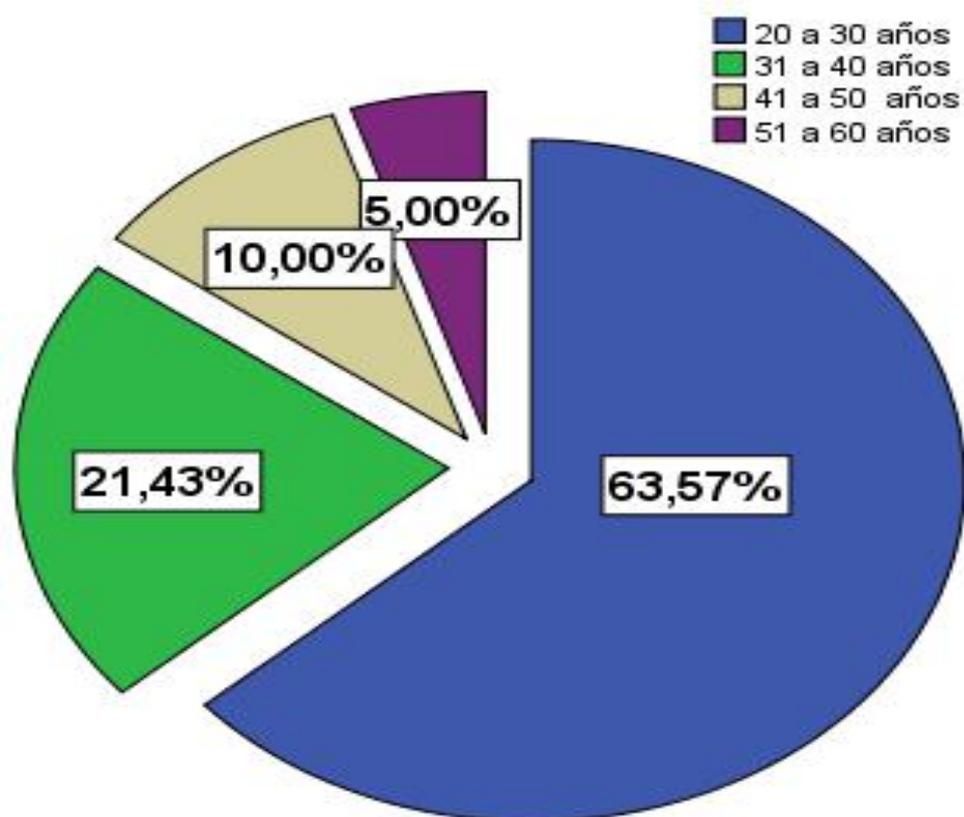
**Tabla N° 03:** Preguntas del instrumento con respuestas válidas.

Preguntas	N	
	Válidos	Perdidos
1) ¿Mostraron interés al atenderlo?	140	0
2) ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?	140	0
3) ¿Encontró el producto que buscaba?	140	0
4) ¿Cuánto tiempo esperó para que le entregaran el producto?	140	0
5) ¿Cómo califica el servicio que le brindaron en la farmacia?	140	0
6) ¿Recibió trato amable y cordial?	140	0
7) ¿Para usted el servicio al cliente es importante?	140	0
8) ¿Conoce si existe en la empresa algún sistema para exponer quejas o sugerencias?	140	0
9) ¿Qué aspecto toma en cuenta para elegir la farmacia donde compra sus productos?	140	0
10) ¿Qué promoción le gustaría le ofrecieran en la farmacia donde adquiere sus productos?	140	0
11) ¿Considera que el personal está capacitado para brindar atención y buen servicio?	140	0

### 3.2.Determinación de las características demográficas de los usuarios de la botica InkaFarma de Paita, 2018

**Tabla N° 04:** Edad

.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 a 30 años	89	63,6	63,6	63,6
31 a 40 años	30	21,4	21,4	85,0
Válidos 41 a 50 años	14	10,0	10,0	95,0
51 a 60 años	7	5,0	5,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

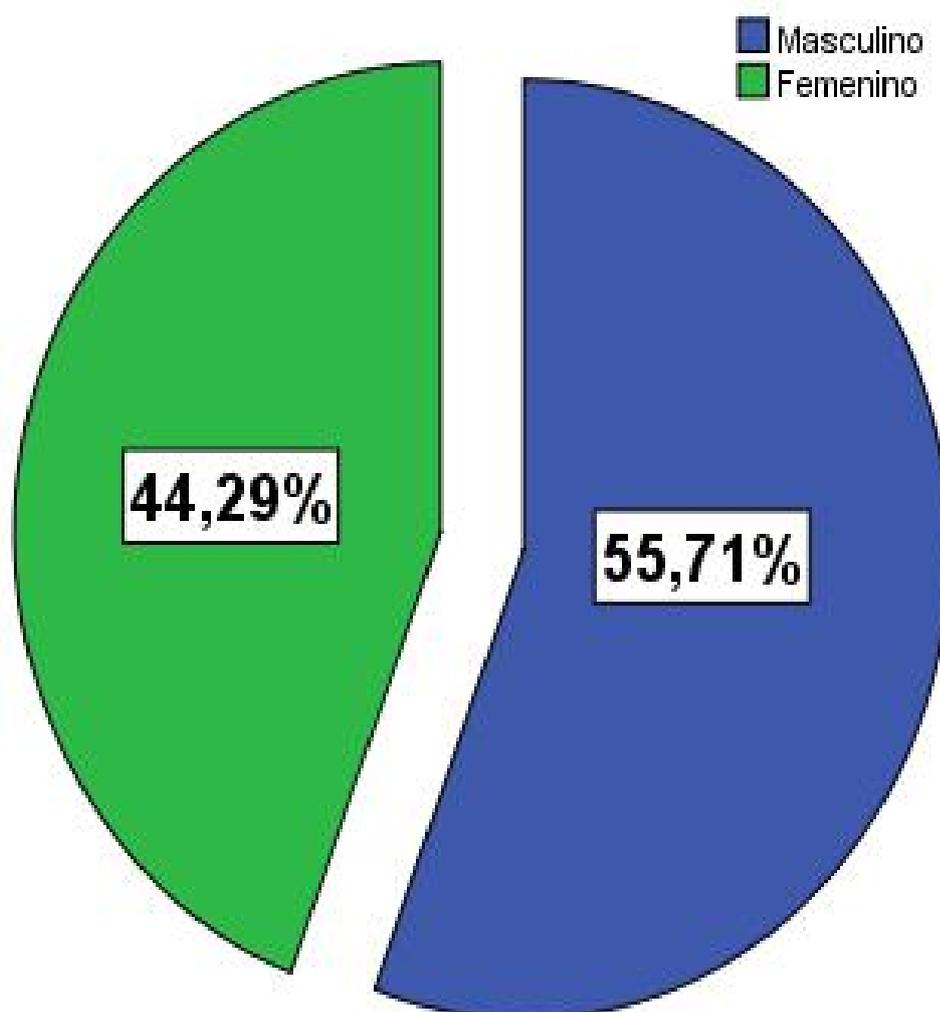


**Figura N° 04:** Edad

**Interpretación:** De la población en estudio, el 63.57% tiene edad de 20 a 30 años; el 21.43% tiene edad de 31 a 40 años, el 10% tiene edad de 41 a 50 años y por último, el 5% tiene edad de 51 a 60 años.

**Tabla N° 05: Sexo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	78	55,7	55,7	55,7
Válidos Femenino	62	44,3	44,3	100,0
Total	140	100,0	100,0	

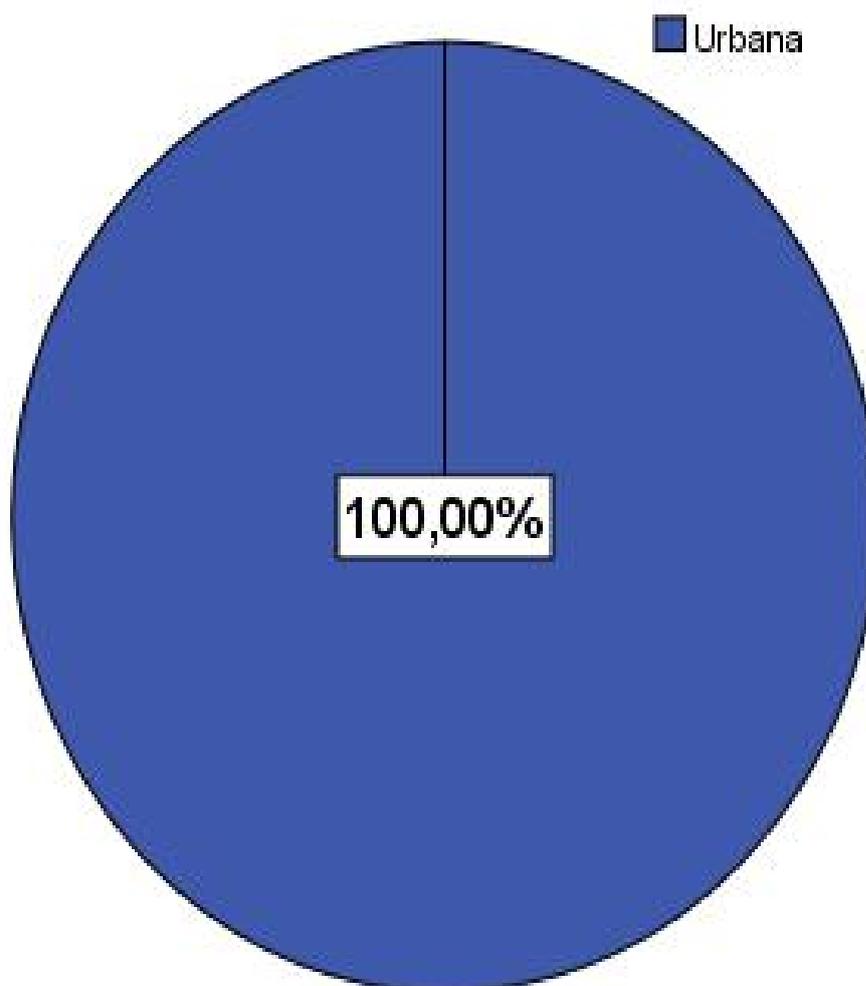


**Figura N° 02: Sexo.**

**Interpretación:** De la población en estudio, el 55.71 es de sexo masculino y el 44.29 de sexo femenino.

**Tabla N° 06:** Zona de residencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Urbana	140	100,0	100,0	100,0

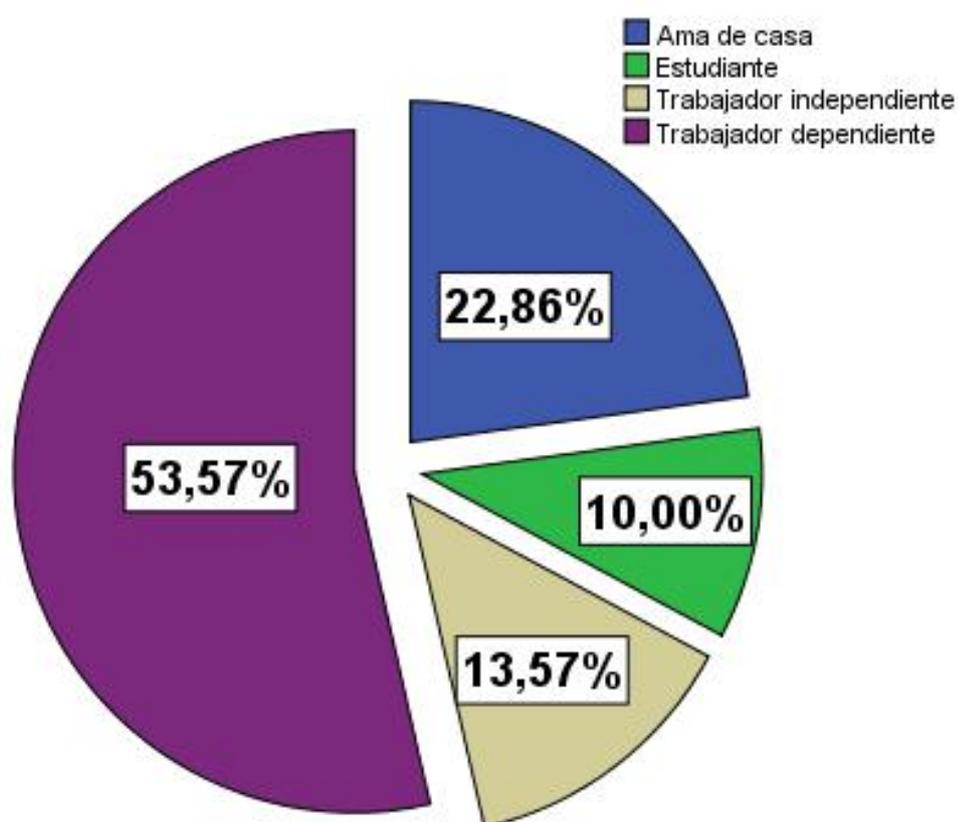


**Figura N° 03:** Zona de residencia.

**Interpretación:** De la población en estudio, el 100% vive en la zona urbana de Paíta.

**Tabla N° 07:** Ocupación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ama de casa	32	22,9	22,9	22,9
Estudiante	14	10,0	10,0	32,9
Válidos Trabajador independiente	19	13,6	13,6	46,4
Trabajador dependiente	75	53,6	53,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	



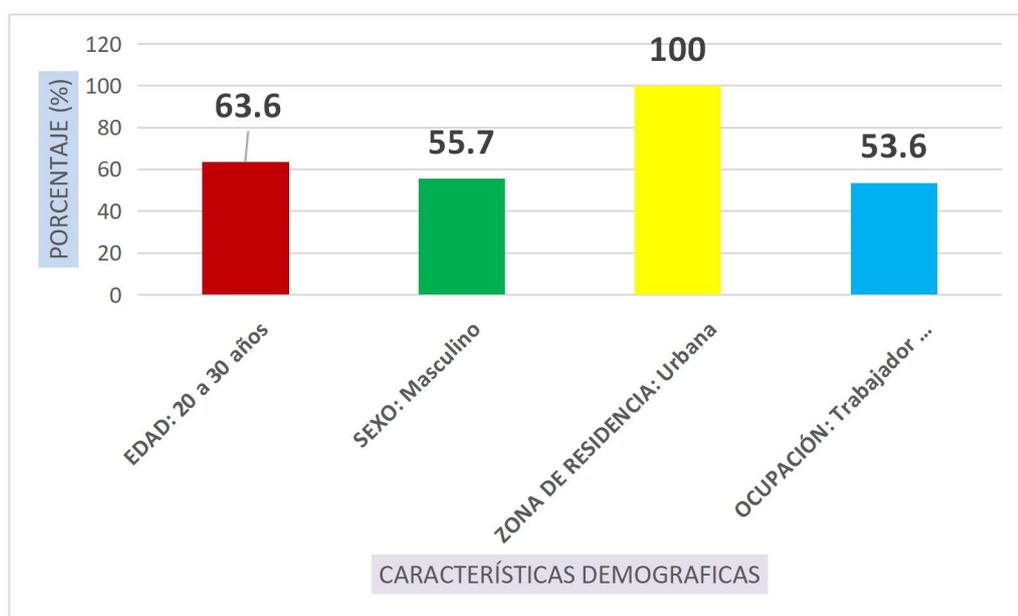
**Figura N° 05:** Ocupación.

**Interpretación:** El 53.57% de la población, son trabajadores dependientes; el 22.86% tienen la ocupación de ama de casa; el 13.57 son trabajadores independientes y el 10% son estudiantes.

## Resumen de las características demográficas de los usuarios de la botica InkaFarma de Paita, 2018

**Tabla N° 08:** Resumen de las características demográficas.

N°	PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	EDAD: 20 a 30 años	89	63.6
2	SEXO: Masculino	78	55.7
3	ZONA DE RESIDENCIA: Urbana	140	100
4	OCUPACIÓN: Trabajador dependiente	75	53.6



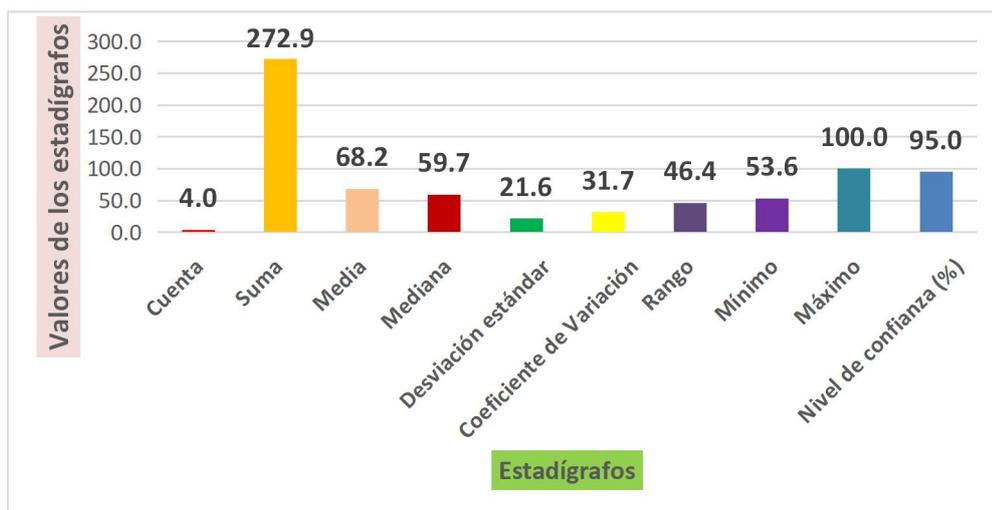
**Figura N° 06:** Resumen de las características demográficas.

**Interpretación:** De las características demográficas de la población de estudio, los resultados señalan que el 63% tienen una edad de 20 a 30 años; el 55.7% son de sexo masculino; el 100% vive en la zona urbana y el 53.6% tienen como ocupación ser trabajador dependiente.

**Estadística descriptiva de los valores del resumen de las características demográficas de los usuarios de la botica InkaFarma de Paita, 2018**

**Tabla N° 09:** Estadística descriptiva de las características demográficas.

Estadística Descriptiva	
Cuenta	4.0
Suma	272.9
Media	68.2
Mediana	59.7
Desviación estándar	21.6
Coefficiente de Variación	31.7
Rango	46.4
Mínimo	53.6
Máximo	100.0
Nivel de confianza (%)	95.0



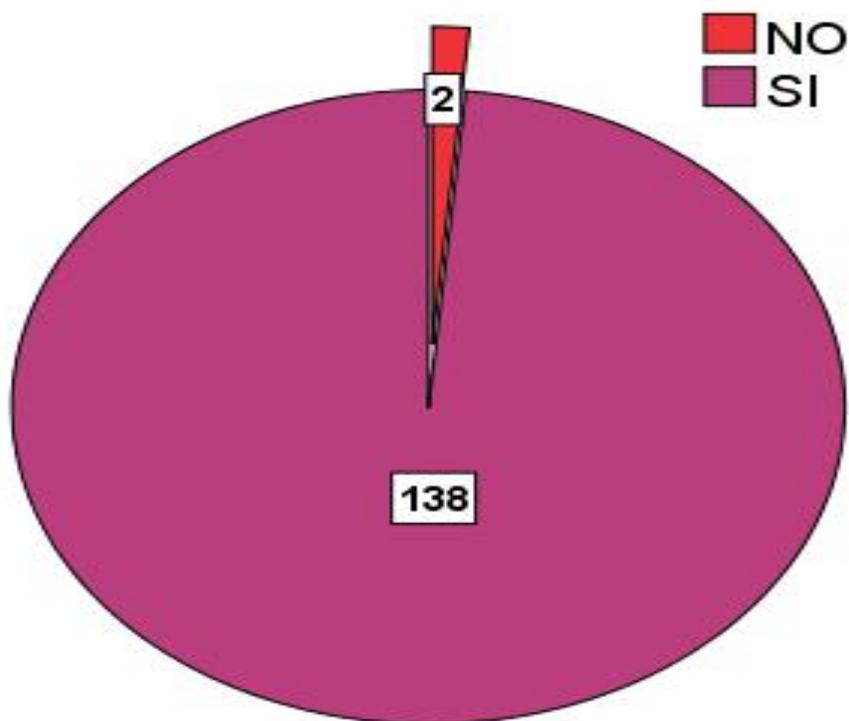
**Figura N° 07:** Estadística descriptiva de las características demográficas.

**Interpretación:** La estadística descriptiva de los porcentajes mayoritarios de las características demográficas, señalan que la media es de 69.2%, la mediana 59.7%, una desviación estándar de 21.6% y un coeficiente de variación de 31.7%. de estos estadígrafos, el coeficiente de variación señala que los datos son ligeramente no representativos, porque supera el 30%.

**3.3.Evaluación de la atención farmacéutica al usuario, que brindan las Boticas InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018**

**Tabla N° 10: ¿Mostraron interés al atenderlo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	2	1,4	1,4	1,4
Válidos SI	138	98,6	98,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	

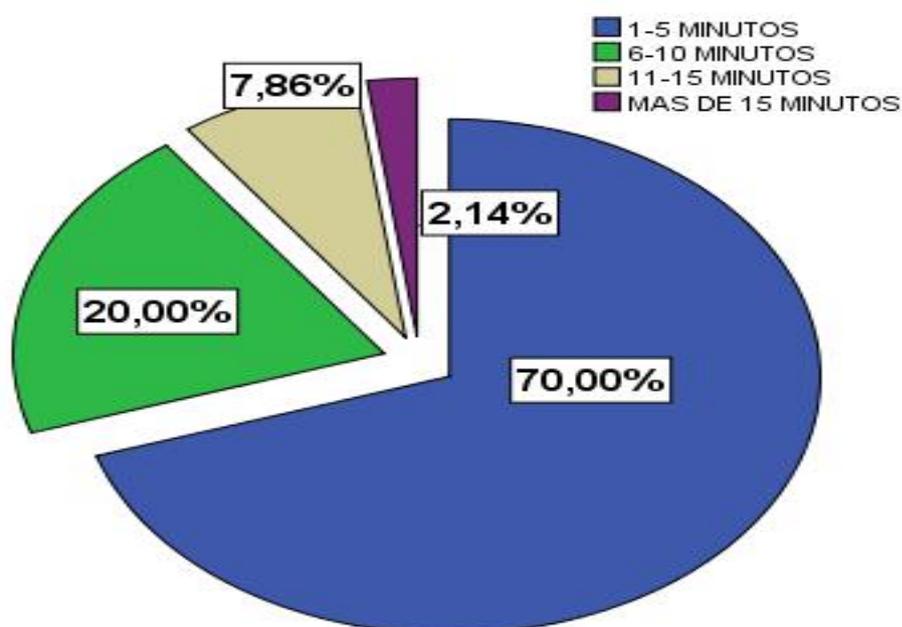


**Figura N° 08: ¿Mostraron interés al atenderlo?**

**Interpretación:** Ante la pregunta planteada, 138 personas de la población en estudio, señala que si mostraron interés en atenderla, por parte del personal farmacéutico de la botica InkaFarma, Paita – 2018.

**Tabla N° 11: ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-5 Minutos	98	70,0	70,0	70,0
6-10 Minutos	28	20,0	20,0	90,0
Válidos 11-15 Minutos	11	7,9	7,9	97,9
Más de 15 minutos	3	2,1	2,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

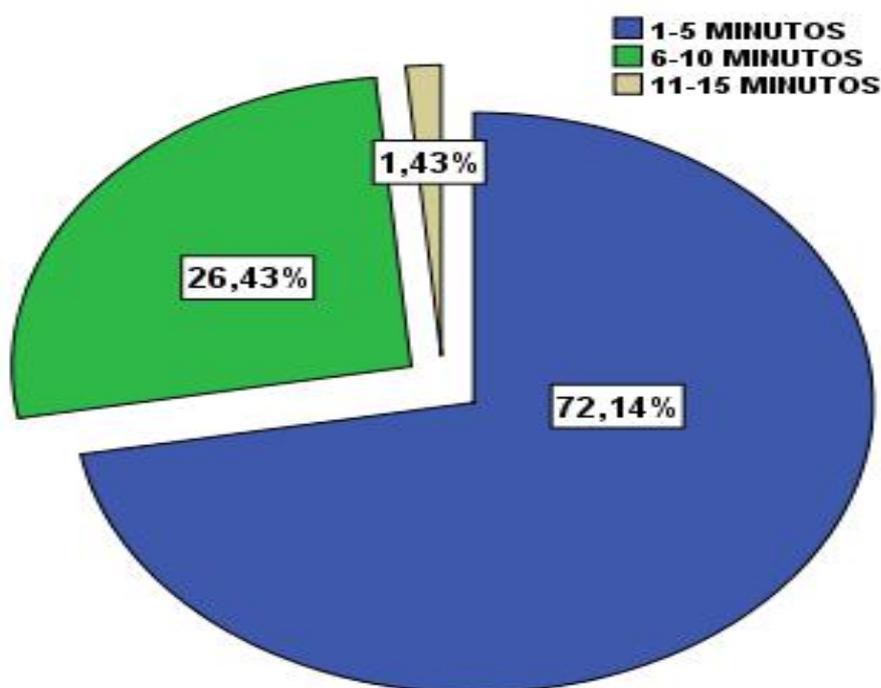


**Figura N° 09: ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?**

**Interpretación:** Ante la pregunta planteada, el 70% de la población en estudio, señala que espero de 1 a 5 minutos para ser atendido; el 20% espero de 6 a 10 minutos; el 7.86% de 11 a 15 minutos y por último el 2, 14% espero más de 15 minutos para ser atendida por parte del personal farmacéutico de la botica InkaFarma, Paita – 2018.

**Tabla N° 12: ¿Cuánto tiempo esperó para que le entregaran el producto?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
1-5 Minutos	101	72,1	72,1	72,1
6-10 Minutos	37	26,4	26,4	98,6
11-15 Minutos	2	1,4	1,4	100,0
Total	140	100,0	100,0	

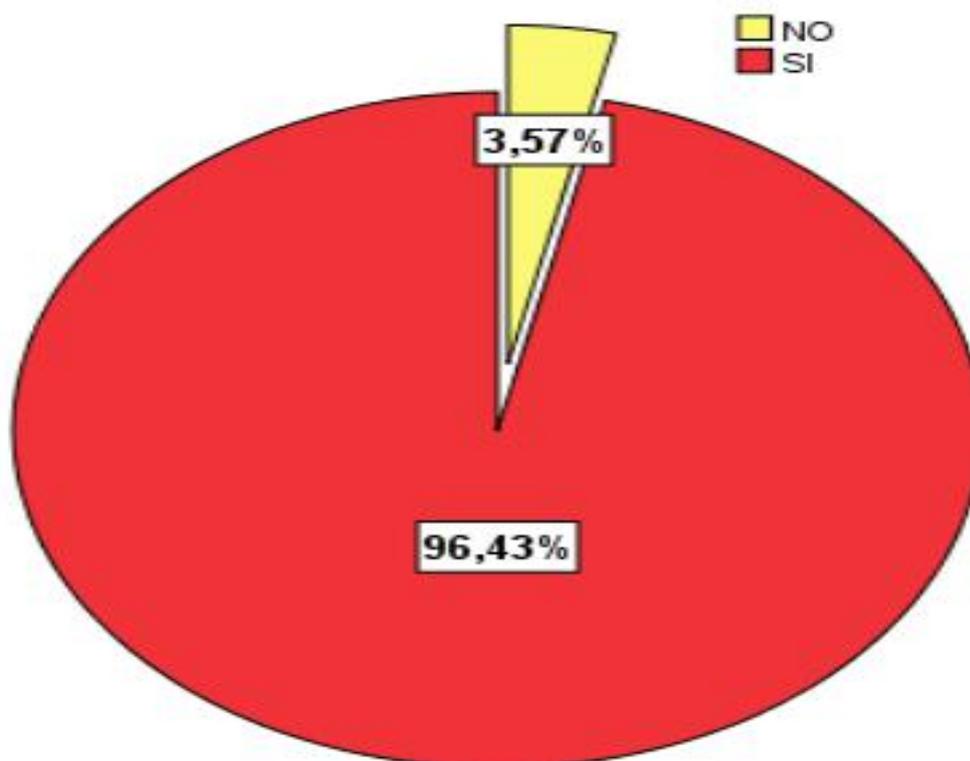


**Figura N° 10: ¿Cuánto tiempo esperó para que le entregaran el producto?**

**Interpretación:** Ante la pregunta planteada, el 72.14% de la población en estudio, señala que espero de 1 a 5 minutos para que le entreguen el producto comprado; el 26.43% espero de 6 a 10 minutos y el 1.43% de 11 a 15 minutos de espera para que le entreguen sus productos comprados, por parte del personal farmacéutico de la botica InkaFarma, Paita – 2018.

**Tabla N° 13:** ¿Recibió trato amable y cordial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	5	3,6	3,6	3,6
Válidos SI	135	96,4	96,4	100,0
Total	140	100,0	100,0	

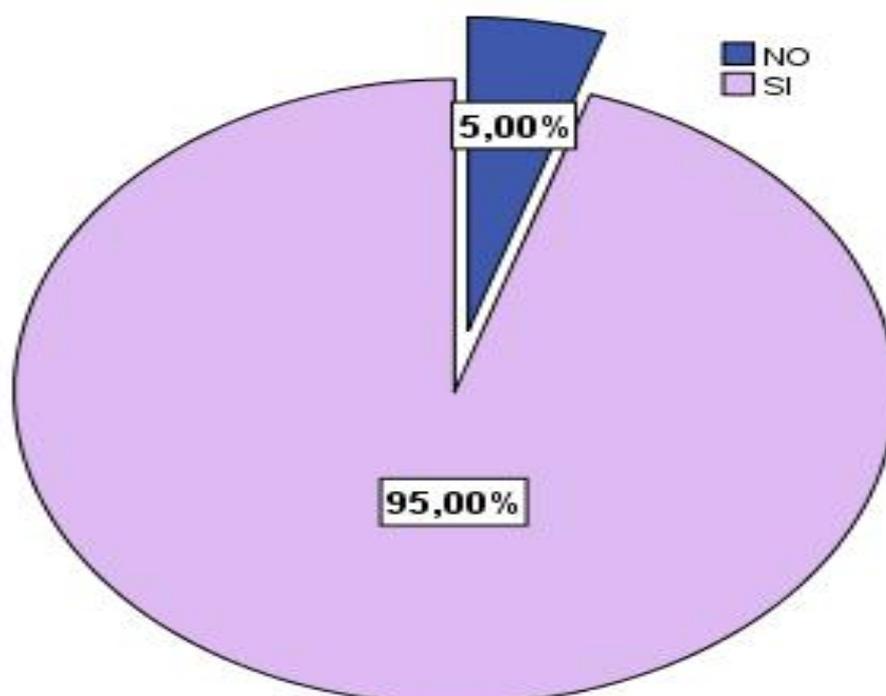


**Figura N° 11:** ¿Recibió trato amable y cordial?

**Interpretación:** Ante la pregunta planteada, el 96.43% de la población en estudio, señala que recibió un trato amable y cordial y el 3.57% señala no haber recibido un trato amable y cordial por parte del personal farmacéutico de la botica InkaFarma, Paita – 2018.

**Tabla N° 14:** ¿Considera que el personal está capacitado para brindar atención y buen servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	7	5,0	5,0	5,0
	SI	133	95,0	95,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

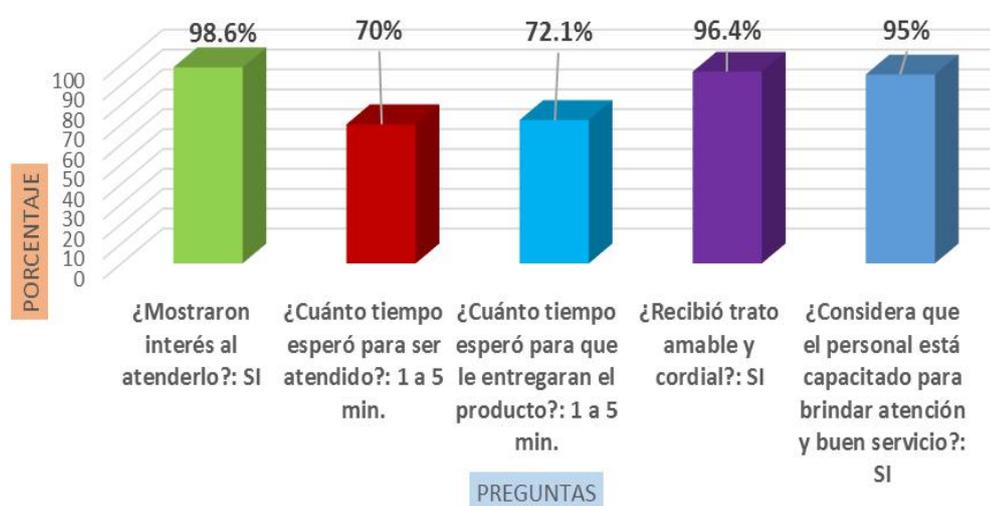


**Figura N° 12:** ¿Considera que el personal está capacitado para brindar atención y buen servicio?

**Interpretación:** Ante la pregunta planteada, el 95% de la población en estudio, señala que el personal está capacitado para brindarle una atención adecuada y buen servicio y el 5% señala que no están capacitados para brindarle una atención adecuada y buen servicio el personal farmacéutico de la botica InkaFarma, Paita – 2018.

**Tabla N° 15:** Resumen de la evaluación de la atención farmacéutica al usuario, que brindan las Boticas InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.

N°	PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	¿Mostraron interés al atenderlo?: SI	138	98.6
2	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?: 1 a 5 min.	98	70
3	¿Cuánto tiempo esperó para que le entregaran el producto?: 1 a 5 min.	101	72.1
4	¿Recibió trato amable y cordial?: SI	135	96.4
5	¿Considera que el personal está capacitado para brindar atención y buen servicio?: SI	133	95

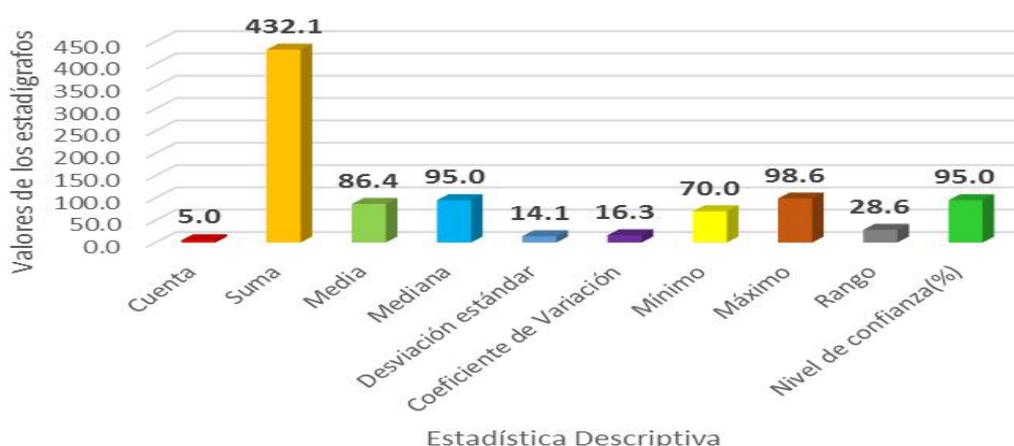


**Figura N° 13:** Resumen de la evaluación de la atención farmacéutica al usuario, que brindan las Boticas InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.

**Interpretación:** Al realizar el resumen, se observa que las respuestas dadas por la población de estudio, son favorables a la buena atención farmacéutica que brinda el personal de la botica InkaFarma, Paita – 2018. .

**Tabla N° 16:** Estadística descriptiva de los valores representativos del resumen de la evaluación de la atención farmacéutica al usuario, que brindan las Boticas InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018.

<i>Estadística Descriptiva</i>	
Cuenta	5.0
Suma	432.1
Media	86.4
Mediana	95.0
Desviación estándar	14.1
Coefficiente de Variación	16.3
Mínimo	70.0
Máximo	98.6
Rango	28.6
Nivel de confianza(%)	95.0



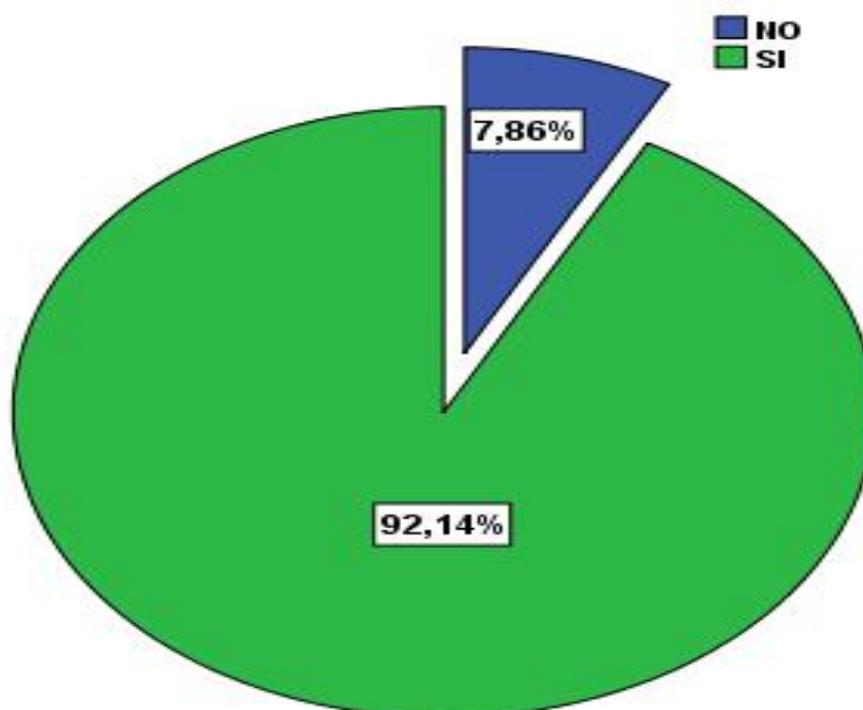
**Figura N° 14:** Estadística descriptiva del resumen de la evaluación de la atención farmacéutica al usuario.

**Interpretación:** La estadística descriptiva de los porcentajes de respuestas dadas por la población de estudio sobre la evaluación de la atención farmacéutica al usuario, se evidencia que la Media es del 86.4%; una Desviación Estándar de 14.1%; el coeficiente de variación de 16.3%, todo ello, con un nivel de confianza del 95%.

**3.4. Determinación de la satisfacción del usuario de la atención farmacéutica, que brindan las Boticas InkaFarma, durante los meses de julio y agosto, de la ciudad de Paita, Piura – 2018**

**Tabla N° 17:** ¿Encontró el producto que buscaba?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	11	7,9	7,9	7,9
SI	129	92,1	92,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

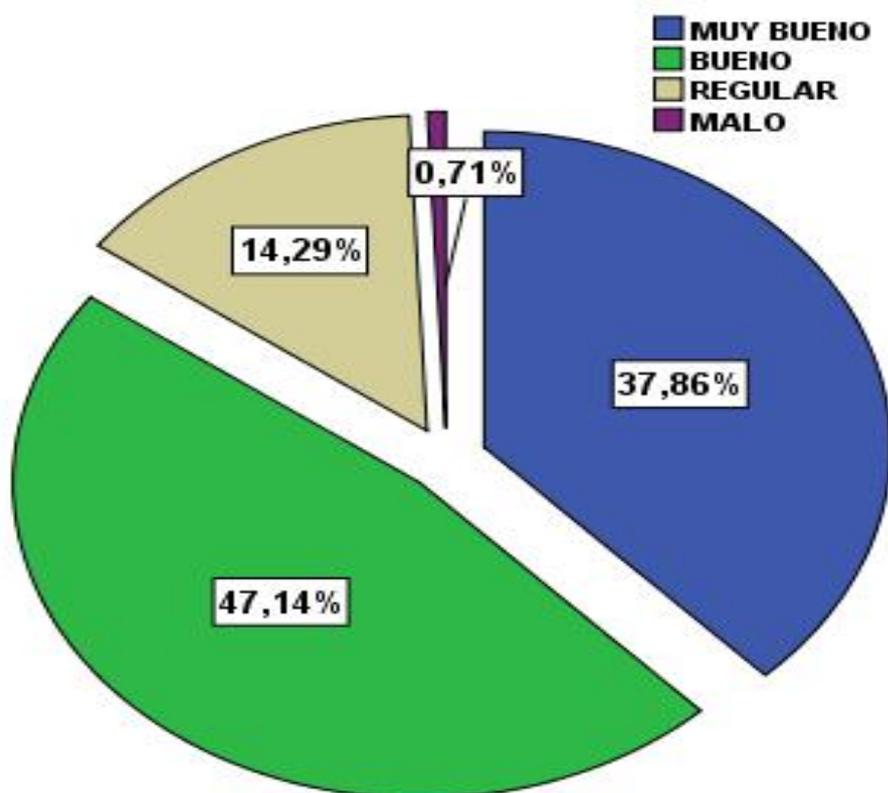


**Figura N° 15:** ¿Encontró el producto que buscaba?

**Interpretación:** Ante el cuestionamiento planteado, el 92.14% de la población en estudio, señala que si encontró el producto que buscaba y el 7.86% de la población, señala no haber encontrado el producto que buscaba en la botica InkaFarma, Paita – 2018.

**Tabla N° 18:** ¿Cómo califica el servicio que le brindaron en la farmacia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	53	37,9	37,9	37,9
Bueno	66	47,1	47,1	85,0
Válidos Regular	20	14,3	14,3	99,3
Malo	1	,7	,7	100,0
Total	140	100,0	100,0	

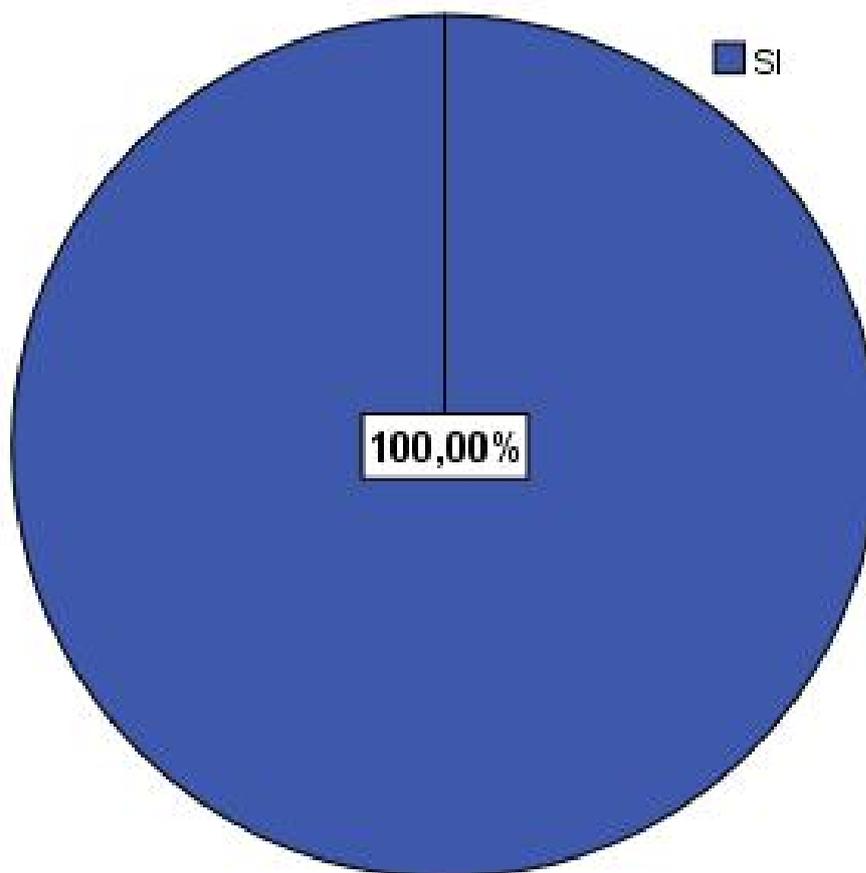


**Figura N° 16:** ¿Cómo califica el servicio que le brindaron en la farmacia?

**Interpretación:** Ante el cuestionamiento formulado, El 47.14% de la población estudiada señala como muy buena el servicio farmacéutico; el 37.86% señala de buena el servicio farmacéutico; el 14.29% señala de regular el servicio farmacéutico y el 0.71% indica de malo el servicio farmacéutico.

**Tabla N° 19:** ¿Para usted el servicio al cliente es importante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	140	100,0	100,0	100,0

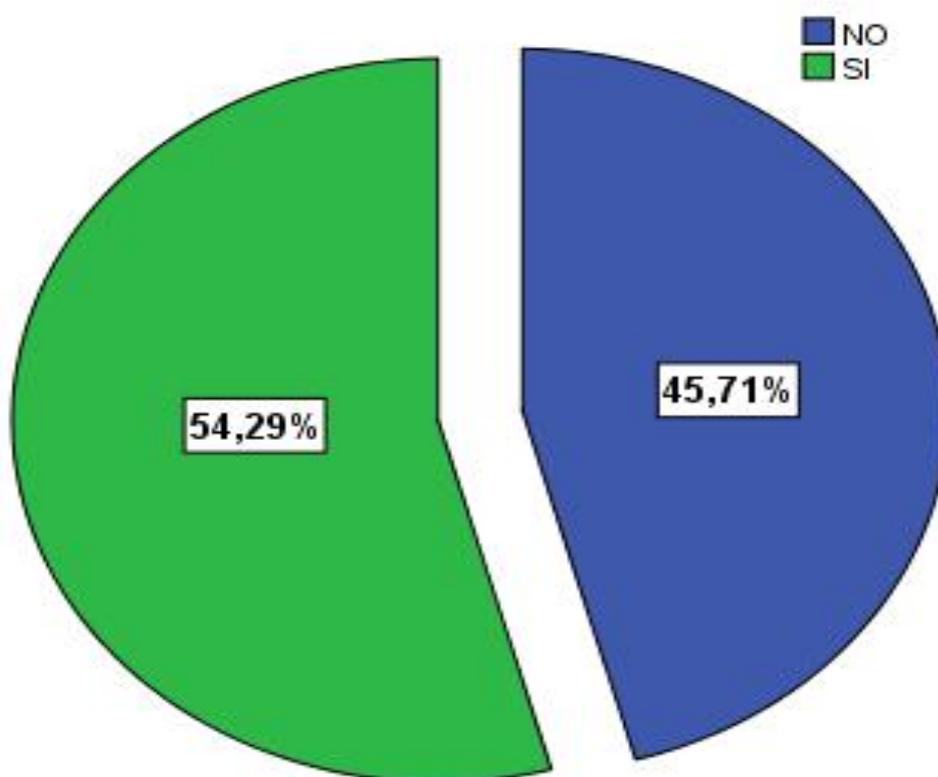


**Figura N° 17:** ¿Para usted el servicio al cliente es importante?

**Interpretación:** Ante la pregunta planteada, el 100% de la población estudiada, señala que es de importancia el s servicio al cliente es importante de parte del personal farmacéutico de la botica InkaFarma, Sullana – 2018.

**Tabla N° 20:** ¿Conoce si existe en la empresa algún sistema para exponer quejas o sugerencias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	64	45,7	45,7	45,7
Válidos SI	76	54,3	54,3	100,0
Total	140	100,0	100,0	

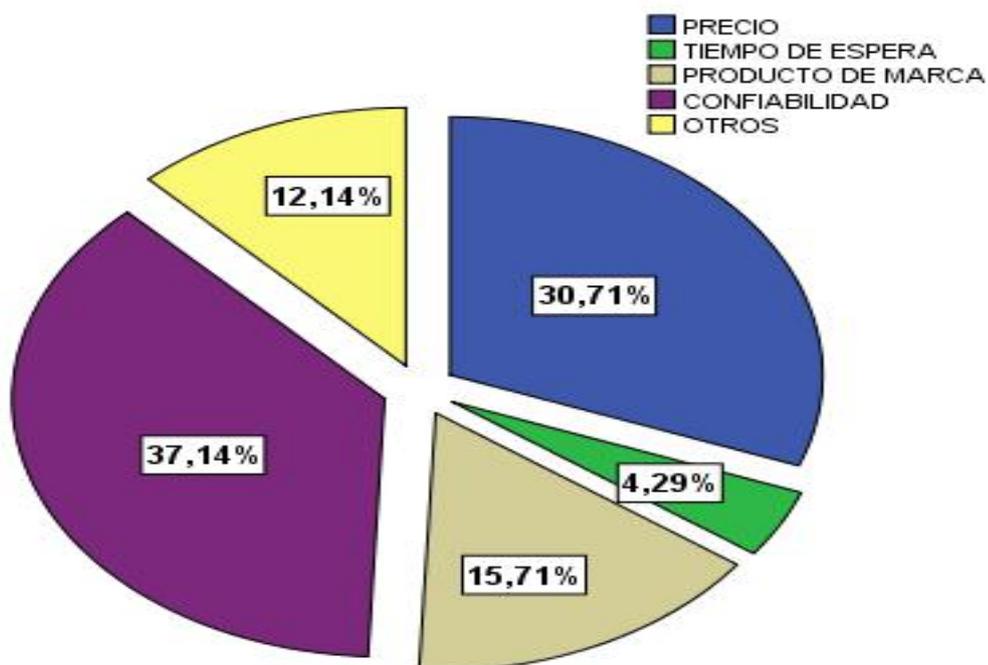


**Figura N° 18:** ¿Conoce si existe en la empresa algún sistema para exponer quejas o sugerencias?

**Interpretación:** ante la pregunta, el 54.29% de la población en estudio, señala la que empresa tiene un sistema para exponer quejas o sugerencias y el 45.71% de la población estudiada, indica no conocer si la empresa tiene un sistema para exponer quejas o sugerencias

**Tabla N° 21:** ¿Qué aspecto toma en cuenta para elegir la farmacia donde compra sus productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Precio	43	30,7	30,7	30,7
Tiempo De Espera	6	4,3	4,3	35,0
Producto De Marca	22	15,7	15,7	50,7
Confiabilidad	52	37,1	37,1	87,9
Otros	17	12,1	12,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

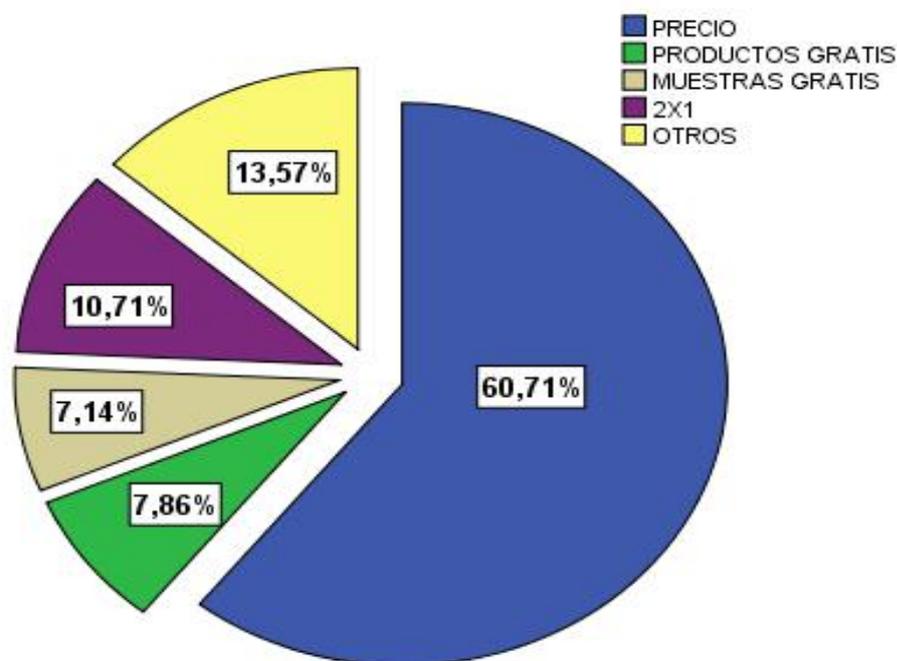


**Tabla N° 19:** ¿Qué aspecto toma en cuenta para elegir la farmacia donde compra sus productos?

**Interpretación:** La población de estudio ante la pregunta formula señala: El 37.14% que la confiabilidad es el aspecto que toma en cuenta al elegir una farmacia para realizar su compra; el 30.71% señala que es el precio de los productos; el 15.71% es el producto de marca; el 4.29% es el tiempo de espera y el 12.14%, señala que es otros aspectos que se tiene en cuenta al elegir la farmacia donde compra sus productos.

**Tabla N° 22:** ¿Qué promoción le gustaría le ofrecieran en la farmacia donde adquiere sus productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Precio	85	60,7	60,7	60,7
Productos Gratis	11	7,9	7,9	68,6
Muestras Gratis	10	7,1	7,1	75,7
2x1	15	10,7	10,7	86,4
Otros	19	13,6	13,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	

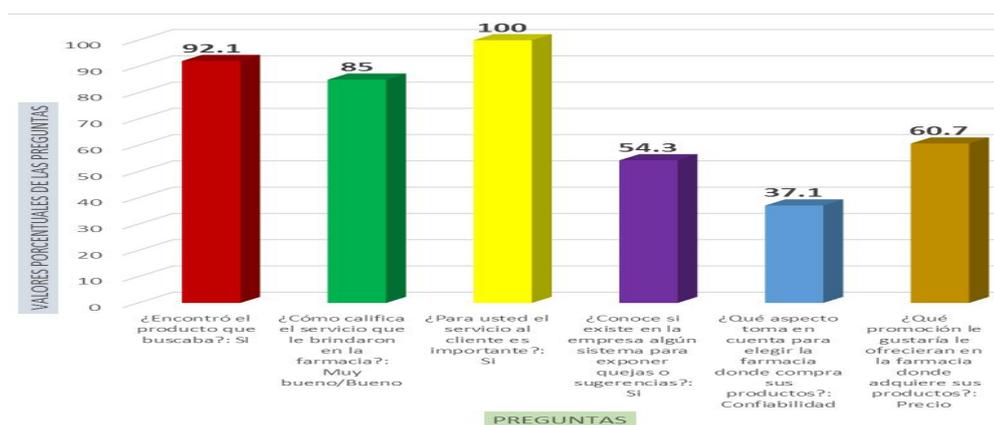


**Tabla N° 20:** ¿Qué promoción le gustaría le ofrecieran en la farmacia donde adquiere sus productos?

**Interpretación:** Ante la pregunta formulada, la población estudiada señala que: 60% le gustaría que le ofrecieran precios accesibles; el 10.71% productos 2 x 1; el 7.86% productos gratis, el 7.14% muestras gratis y por último el 13.57% señala que prefieren otras promociones.

**Tabla N° 23:** Resumen de la determinación de la satisfacción del usuario de la atención farmacéutica.

N°	PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	¿Encontró el producto que buscaba?: SI	129	92.1
2	¿Cómo califica el servicio que le brindaron en la farmacia?: Muy bueno/Bueno	119	85
3	¿Para usted el servicio al cliente es importante?: Si	140	100
4	¿Conoce si existe en la empresa algún sistema para exponer quejas o sugerencias?: Si	76	54.3
5	¿Qué aspecto toma en cuenta para elegir la farmacia donde compra sus productos?: Confiabilidad	52	37.1
6	¿Qué promoción le gustaría le ofrecieran en la farmacia donde adquiere sus productos?: Precio	85	60.7

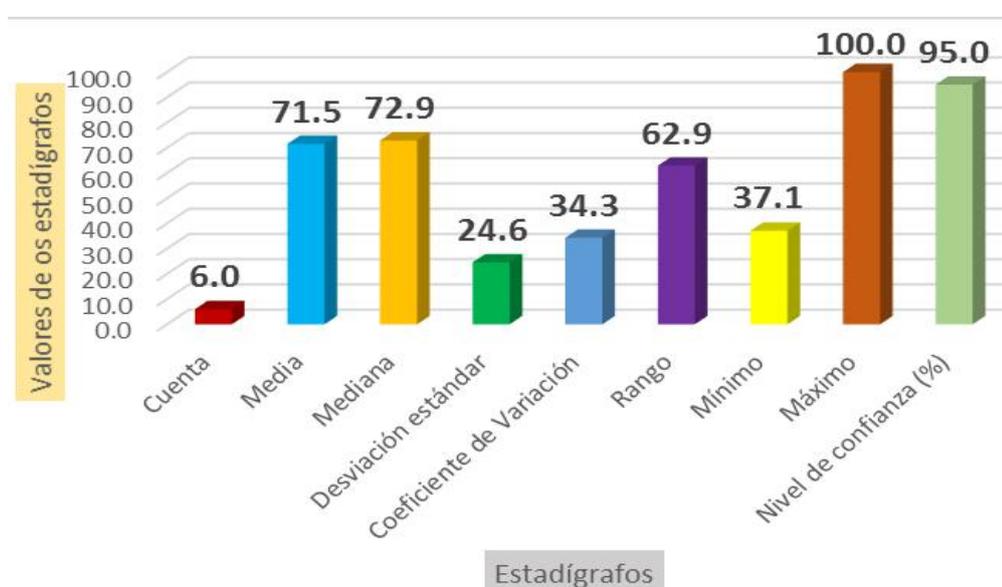


**Tabla N° 21:** Resumen de la determinación de la satisfacción del usuario de la atención farmacéutica.

**Interpretación:** Se puede observar que cinco de las seis preguntas tienen respuestas favorables a una atención adecuada por parte del personal farmacéutico de la botica, esto por que superan el 50% de la población. Solo la pregunta cinco, tiene un porcentaje menor que el 50%, pero es la más representativa.

**Tabla N° 24:** Estadística descriptiva de la determinación de la satisfacción del usuario de la atención farmacéutica.

<i>Estadística Descriptiva</i>	
Cuenta	6.0
Media	71.5%
Mediana	72.9%
Desviación estándar	24.6%
Coefficiente de Variación	34.3%
Rango	62.9%
Mínimo	37.1%
Máximo	100.0%
Nivel de confianza (%)	95.0%



**Figura N° 22:** Estadística descriptiva de la determinación de la satisfacción del usuario de la atención farmacéutica.

**Interpretación:** La estadística descriptiva de los porcentajes de respuestas dadas por la población de estudio sobre satisfacción del usuario de la atención farmacéutica, se evidencia que la Media es del 71.5%; una Desviación Estándar de 24.6; el Coeficiente de Variación de 34.3, todo ello, con un Nivel de Confianza del 95%.

#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

De las características demográficas de la población en estudio, los resultados señalan en la tabla N° 04, que la edad más representativa es la que se encuentra entre 20 a 30 años, con 63.6%; seguida por la edad entre los 31 a 40 años, con el 21.4%. Los porcentajes más bajos se encuentran en las edades de 41 a 50 años, con el 10% y la edad correspondiente a 51 a 60 años, con 5%. En la tabla N° 08, señala que el sexo masculino, es el más representativo con el 55.71% y el femenino con el 44.29%. En la tabla 6, indica que el 100% de la población estudiada, vive en la zona rural de Paita. Con lo correspondiente a la ocupación de la población en estudio, la tabla N° 7 señala que el 53.6% son trabajadores dependientes; el 22,86% se dedican al cuidado de su casa; el 13.57% son trabajadores independientes y por último el 10% son estudiantes. De estos resultados, en la tabla N° 8 señala los porcentajes más representativos, el 63.6% son de edad entre 20ª 30 años: el 55.7% pertenecen al sexo masculino; la zona de residencia, está representada con el 100% como la urbana; y la ocupación de la población de estudio es el trabajo dependiente, con 53.6%. De estos datos, en la tabla 9, da a conocer, los valores de la estadística descriptiva, indicando que son 4 datos analizados; la suma de los datos es 272.9%, la media es 68.2%; la mediana 59.7%, la desviación estándar es 21.6%; el coeficiente de variación es 31.7%, el rango es 46.4%; el valor máximo 100% y el mínimo 53.6%; todos estos valores son dados con un nivel de confianza del 95%. De estos estadígrafos, la media y la desviación estándar, son los que van a permitir dar el valor del coeficiente de variación, el cual es 31.7%, este valor señala que los datos obtenidos son ligeramente no representativos, ello, porque superan en 1.7% al 30%. Estudios indican que al tener el coeficiente de variación un valor de 30% o menor a este, señala representatividad de la población.

De la evaluación de la atención farmacéutica al usuario, de los datos recogidos de las 5 preguntas planteada, la tabla N° 15 señalan las respuestas más representativas, es decir aquellos porcentajes mayoritarios. De ellos podemos señalar que el 98.6% señalaran que el personal de la botica, si le mostraron interés al atenderlo; El 70%

señala que entre 1 a 5 minutos, es el tiempo que espero para ser atendido; El 72.1% indica que entre 1 a 5 minutos, es el tiempo que espero para que le entreguen su producto; el 96.4% señala que recibió un trato amable y cordial, de parte del personal de la botica; el 95% señala que el personal de la botica, está capacitado para brindar una buena atención y servicio al usuario. De estos datos representativos mayoritarios, se determinó la estadística descriptiva, la tabla N° 16 señala que 5 son los datos analizados, los cuales hacen una suma de 432.1%; la media con un valor 86.4%; la mediana 95%; la desviación estándar 14.1%; el coeficiente de variación 16.3%; el valor máximo 98.6% y el valor mínimo 70%; el rango 28.6%. Todos estos datos están dados a un nivel de confianza del 95%. De estos estadígrafos, la media y la desviación estándar, son los que van a permitir dar el valor del coeficiente de variación, el cual es 16.3%, este valor señala que los datos obtenidos son muy representativos de la población. Estudios indican que al tener el coeficiente de variación un valor de 30% o menor a este, señala representatividad de la población.

De la determinación de la satisfacción del usuario de la atención farmacéutica, que brindan el personal de Botica InkaFarma, los resultados obtenidos, permiten determinar que los datos más representativos de las respuestas de las 6 preguntas planteadas, se encuentran registradas en la tabla N° 23, donde el 92.1% de la población en estudio, señala que encontró el producto que buscaba; el 85% señala que es muy bueno a bueno el servicio que le brinda el personal de la botica; el 100% de la población señala que es de importante el servicio al cliente de parte del personal de la botica; El 54.3% señala no tener conocimiento de la existencia de un sistema a través del cual el usuario puede exponer su queja o sugerencia; El 37% señala que la confiabilidad es el aspecto que toma en cuenta al elegir una botica para realizar sus compras; y por último, el 60.7%, señala que la botica como promoción, les brinde precios accesibles. De estos datos, en la tabla 24, se da a conocer, los valores de la estadística descriptiva, indicando que son 6 datos analizados; la media es 71.5%; la mediana 72.9%, la desviación estándar es 24.6%; el coeficiente de variación es 34.3%, el rango es 46.4%; el valor máximo 100% y el mínimo 37.1%; todos estos valores son dados con un nivel de confianza del 95%.

De estos estadígrafos, la media y la desviación estándar, son los que van a permitir dar el valor del coeficiente de variación, el cual es 34.3%; este valor señala que los datos obtenidos son ligeramente no representativos, ello, porque superan en 4.3% al 30%. Estudios indican que al tener el coeficiente de variación un valor de 30% o menor a este, señala representatividad de la población.

## V. CONCLUSIONES.

Las características de la atención farmacéutica del personal de la botica InkaFarma, son aceptables por los usuarios que acuden a adquirir sus productos farmacéuticos.

Las características demográficas de los usuarios de la botica InkaFarma, están dadas por la edad entre 20 a 30 años, de sexo masculino, la zona de residencia urbana y de ocupación como trabajadores dependientes.

La atención farmacéutica brindada al usuario por parte del personal de la botica, viene dada por: muestran interés al atender a los usuarios; entre 1 a 5 minutos, es el tiempo de espera para que le atiendan y brinden el producto adquirido; el personal brinda a los usuarios un trato amable y cordial; y por último, el personal de la botica se encuentra capacitado para brindar una buena atención y servicio al usuario.

La satisfacción del usuario de la atención farmacéutica dada por el personal de la botica, permitieron que el usuario señale que: encontró el producto que buscaba; el servicio que brinda el personal es buena a muy buena; para el usuario es de importancia la atención brindada por el personal de la botica; no conocer el sistema de quejas y sugerencias de la botica; la confianza que le brinda la botica, es el factor determinante para acudir a ella y el precio accesible a los productos farmacéuticos es la promoción que esperan de la botica.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

1. Hacer de conocimiento del culmino de la investigación realizada, al director de la Boticas Inkafarma Paita 2, a fin de puedan aprovechar los resultados obtenidos y accionar en los ámbitos de su competencia, para fortalecer el buen servicio de atención que brinda el personal farmacéutico a sus clientes.
2. La Cadena de Boticas Inkafarma, debe considerar capacitar a su personal en el ámbito de actitudes o maneras de ser, del trabajador que presta el servicio de atención al cliente, orientación al usuario y servicio de calidad.
3. La Cadena de Boticas Inkafarma, debe de promocionar medicamento de precios accesibles al cliente.
4. La Cadena de Boticas Inkafarma, debe de ofertar servicios de medición de la presión arterial; medición de la glucemia, medición del colesterol, Test de embarazo, análisis clínicos y medición del peso. Con el propósito de captar mayor número de clientes.

## **VII. AGRADECIMIENTO.**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional, protegerme durante todo mi camino y darme las fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres, por su amor, su comprensión, consejos porque sin ellos nada de esto hubiese sido posible. Gracias por su apoyo incondicional.

A mis hermanos, gracias por su apoyo a lo largo de mi vida, por estar a mi lado en los momentos más difíciles y darme fuerza para seguir adelante. Recuerden que siempre contarán conmigo.

A mis amigos: por su amistad, cariño y apoyo. Gracias por haber compartido cada momento.

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres y hermanos que me han acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida para convertirme en una profesional.

A mis amigos y equipo de trabajo, gracias por su apoyo en este largo camino.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilera, N.N. y Saavedra, Cl.A. (2013). Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán. Universidad del Bio-Bio. Chillán-Chile. Recuperado de <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/249/1/Aguilera%20Ortega%2C%20Natalie.pdf>
- Bonal, J., Alerany, C., Bassons, T. y Gascón, P. (s.f.). Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica. Recuperado de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap21.pdf>
- CEDEVI, (2010), Instrumento de Caracterización de Experiencias. Católica del Norte. Recuperado de [www.ucn.edu.co/sistema.../instrumento%20Caracterizar%20experiencias.doc](http://www.ucn.edu.co/sistema.../instrumento%20Caracterizar%20experiencias.doc)
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer - CEPAM, (2013), Manual de Atención al Cliente. Quito-Ecuador. Recuperado de <https://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>
- Díaz, E.M. (2015). Efecto de un programa piloto de seguimiento farmacoterapéutico, sobre la percepción de la actividad profesional del farmacéutico en pacientes con infección respiratoria aguda” Botica Econofarma N°3, distrito de Nuevo Chimbote. Santa. Ancash. Diciembre 2013 – abril 2014. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/336/SEGUIMIENTO\\_FARMACO\\_TERAPEUTICO\\_%28SFT%29\\_DIAZ\\_GONZALEZ\\_EVELYN\\_MICHELE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/336/SEGUIMIENTO_FARMACO_TERAPEUTICO_%28SFT%29_DIAZ_GONZALEZ_EVELYN_MICHELE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, A.C. (2014). Auditoria administrativa de los servicios farmacéuticos en las farmacias y boticas del distrito del cusco año 2013. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Cusco-Perú. Recuperado de

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/966/253T20140012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Huamán, J. (2017). Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. Universidad Norbert Wiener. Lima-Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, M.C. (2014). Evaluación del servicio al cliente en las empresas farmacéuticas de Coatepeque. Universidad Rafael Landívar. Coatepeque. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Lopez-Miriam.pdf>
- Marín, A. (2017). Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: análisis ético sobre la profesión del químico farmacéutico. Rev. Acta Bioethica. 23(2): 341- 350. Universidad Católica de Valparaíso – Chile. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v23n2/1726-569X-abioeth-23-02-00341.pdf>
- Montenegro, L.A. (2018). Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1370/1/TM\\_MontenegroSerquenLuis.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1370/1/TM_MontenegroSerquenLuis.pdf)
- Paredes, E.J.R. y Reyes, J.A. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017. Universidad Wiener. Lima Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/923/TITULO%20-%20Reyes%20Paucarima%2C%20Javier%20Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramírez, V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Yurimaguas-Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)
- Ramos, A. (s/f), Funcionamiento de la Oficina de Farmacia. Recuperado de <http://.us.es/antonioramos/web/legislacion-gestion/temas/tema-14.pdf>
- Ramos, R.I. y Gala, A.M. (2017). Atención farmacéutica a pacientes de alta en Medicina Interna para reducir reingresos en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Huancayo-Perú. Recuperado de <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/89/Tesis%20de%20Atencion%20Farmaceutica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Retuerto, K.H. (2017). Análisis de la implementación de la atención Farmacéutica en farmacias y boticas en el Perú. Universidad Interamericana para el Desarrollo. Lima-Perú. Recuperado de [http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/9/Retuerto\\_Moreno\\_Kelly.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/9/Retuerto_Moreno_Kelly.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rodríguez, M.A. (2016). Intervención farmacéutica y educativa en una farmacia comunitaria para la mejora de la calidad de vida en pacientes con artrosis. Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/36130/1/T36923.pdf>
- Romero, M.Y, Saavedra, M.J. y Valle, M.C. (2014). Cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia en el centro de salud “Félix Pedro Picado” de Sutiaba, Municipio de León, periodo febrero-mayo 2014. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua. Recuperado de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/3328/1/227074.pdf>
- Sánchez, J., Martí C., Recuero, L., Mejía, M., Gómez, M. y Barreda, D. (2015). Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora.

- Rev. O.F.I.L. 25(3): 137 – 144. Hospital Virgen de la Luz. Gerencia de Atención Integrada de Cuenca. España. Recuperado de <http://www.revistadelaofil.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>
- Toaquiza, N.C. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional Buen Samaritano Paul Martel. Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>
- Torrecillas, R.A. (2011). Farmacia rural y atención farmacéutica en España. Universidad de Granada. España. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/20764364.pdf>
- Wiendenmayer, K; Summers, R; Mackie, C; Gous, A y Everard, M. (2006), Desarrollo de la Práctica de Farmacia centrada en la Atención del Paciente. Holanda. Recuperado de <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s14094s/s14094.pdf>



- a. Muy Bueno.
  - b. Bueno.
  - c. Regular.
  - d. Malo.
- 6. ¿Recibió trato amable y cordial?**
- a. Sí.
  - b. No.
- 7. ¿Para usted el servicio al cliente es importante?**
- a. Sí
  - b. No.
- 8. ¿Conoce si existe en la empresa algún sistema para exponer quejas o sugerencias?**
- a. Sí.
  - b. No.
- 9. ¿Qué aspecto toma en cuenta para elegir la farmacia donde compra sus productos?**
- a. Precio.
  - b. Tiempo de espera.
  - c. Productos de marca.
  - d. Confiabilidad.
  - e. Otros.
- 10. ¿Qué promoción le gustaría le ofrecieran en la farmacia donde adquiere sus productos?**
- a. Descuentos.
  - b. Productos Gratis.
  - c. Muestras Gratis.
  - d. 2x1.
  - e. Otros.
- 11. ¿Considera que el personal está capacitado para brindar atención y buen servicio?**
- a. Si.
  - b. No.

## Anexo N° 02: Ficha Técnica Bibliográfico

N°	Título de la investigación	Autor	Año	Información Relevante Encontrada
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

**Anexo N° 03: Evidencias fotográficas**



**Foto N° 03:** Frontis de la Boticas InkaFarma.



**Foto N° 03:** Investigadora encuestando a un cliente de la Boticas InkaFarma.



Foto N° 03: Investigadora encuestando a un cliente de la Boticas InkaFarma.



Foto N° 04: Personal farmacéutico de la Boticas InkaFarma.

## 9.2. Apéndices

Apéndice N° 01: Ubicación geográfica de la zona de estudio.



Fuente: Google maps.

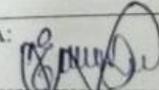
Apéndice N° 02: Validación del instrumento por Juicio de Expertos

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA**



“CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN BOTICAS INKAFARMA DE PAITA (enero a mayo), PIURA- 2019”.

BR. SANDOVAL NIZAMA, MARLENE ELIZABETH

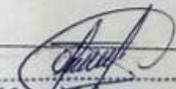
ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
9	X		X		X		X		X			
10	X		X		X		X		X			
11	X		X		X		X		X			
<b>ASPECTOS GENERALES</b>										SI	NO	<b>OBSERVACIONES</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
<b>VALIDEZ</b>												
<b>APLICABLE</b>						X		<b>NO APLICABLE</b>				
<b>APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>												
VALIDADO POR:						DNI:			FECHA:			
Del Castillo Inga María E.						44133431			25-Enero 2019			
FIRMA:						TELEFONO:			e-mail:			
 María Elena Del Castillo Inga QUÍMICO FARMACÉUTICO CGFP: 18931						976093512			delcastilloingae@gora			



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

“CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN BOTICAS INKAFARMA DE PAITA (enero a mayo), PIURA- 2019”.

BR. SANDOVAL NIZAMA, MARLENE ELIZABETH

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
9	X		X		X		X		X			
10	X		X		X		X		X			
11	X		X		X		X		X			
<b>ASPECTOS GENERALES</b>										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
<b>VALIDEZ</b>												
APLICABLE					X			NO APLICABLE				
<b>APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>												
VALIDADO POR:					DNI:				FECHA:			
Waldyr Vitela Cerro.					10381127				25 ENERO 2019			
FIRMA:					TELEFONO:				e-mail:			
 Waldyr Vitela Cerro QUÍMICO-FARMACÉUTICO C.O.F.P. 15491					963508325				Waldyr403_v/ce@hotmail.com			