

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



**Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los
Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo
setiembre – diciembre 2025.**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor (es)

Lara Aguirre Víctor Pablo

Asesor

Cacha Salazar Carlos Esteban

(Código ORCID: 0000-0002-3169-5891)

Nuevo Chimbote – Perú

2025

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	i
INDICE DE TABLAS	ii
INDICE DE FIGURAS	iii
PALABRA CLAVE	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	v
TÍTULO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA.....	11
RESULTADOS	15
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	19
CONCLUSIONES.....	22
RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	31

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Dimensión 1: Uso Racional de Medicamentos.....	14.
Tabla 2	Dimensión 2: Seguimiento Farmacoterapéutico.....	14.
Tabla 3	Dimensión 3: Problemas Relacionados con Medicamentos.....	15.
Tabla 4	Dimensión 1: Eficacia (Calidad de Atención).....	15.
Tabla 5	Dimensión 2: Seguridad (Calidad de Atención).....	16.

1 Palabras clave

Tema	Atención farmacéutica y calidad de atención
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	Pharmaceutical care and quality of care
Speciality	Public health

Línea de investigación:

Línea de investigación	Farmacia Clínica y Comunitaria
Área	Ciencias Médicas, Ciencias de la Salud
Subárea	Medicina Básica
Disciplina	Farmacología, Farmacia

2 Constancia de Originalidad



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida - Chimbote, Periodo setiembre - diciembre 2025.**" del (a) estudiante: **LARA AGUIRRE VICTOR PABLO**, identificado(a) con Código N° **1118200148**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 12 de diciembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

DR. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

3 Título

Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.

4 Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo describir la atención farmacéutica y la calidad de atención percibida por los pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, durante el periodo setiembre–diciembre 2025. Se aplicó un cuestionario estructurado a 200 usuarios, evaluando las dimensiones de uso racional de medicamentos, seguimiento farmacoterapéutico, problemas relacionados con medicamentos, eficacia y seguridad. Los resultados evidenciaron que en la dimensión de uso racional de medicamentos los pacientes mostraron altos niveles de satisfacción en la explicación sobre la administración y el propósito de los fármacos, aunque se identificaron deficiencias en la orientación sobre el manejo de olvidos de dosis. En el seguimiento farmacoterapéutico predominó la insatisfacción, especialmente en el monitoreo posterior al inicio del tratamiento, lo que revela una debilidad crítica en la continuidad del cuidado. Respecto a los problemas relacionados con medicamentos, la mayoría de usuarios reportó insatisfacción en la revisión de interacciones y detección de errores de prescripción, evidenciando vacíos en la prevención de riesgos. En contraste, la dimensión de eficacia reflejó una percepción positiva, pues los pacientes reconocieron que el tratamiento y la información recibida contribuyeron a mejorar su salud. Finalmente, la seguridad fue la dimensión más débil, con más del 50% de los usuarios poco satisfechos respecto a la confianza en el farmacéutico, la información sobre riesgos y las condiciones de almacenamiento e higiene. En conclusión, la atención farmacéutica presenta fortalezas en la educación y eficacia terapéutica, pero requiere mejorar el seguimiento, la seguridad y la gestión de problemas relacionados con medicamentos para garantizar una atención integral y de calidad.

Palabras clave: atención farmacéutica, calidad de atención, satisfacción.

5 Abstract

This study aimed to describe pharmaceutical care and the quality of care perceived by patients at the Florida Health Center in Chimbote, Chile, during the period of September–December 2025. A structured questionnaire was administered to 200 users, evaluating the dimensions of rational medication use, pharmacotherapeutic follow-up, medication-related problems, efficacy, and safety. The results showed that, in the dimension of rational medication use, patients demonstrated high levels of satisfaction with the explanation of drug administration and purpose, although deficiencies were identified in guidance on managing missed doses. Dissatisfaction predominated in pharmacotherapeutic follow-up, especially regarding monitoring after the start of treatment, revealing a critical weakness in continuity of care. Regarding medication-related problems, most users reported dissatisfaction with the review of drug interactions and the detection of prescription errors, highlighting gaps in risk prevention. In contrast, the efficacy dimension reflected a positive perception, as patients acknowledged that the treatment and information received contributed to improving their health. Finally, safety was the weakest dimension, with over 50% of users dissatisfied regarding trust in the pharmacist, information on risks, and storage and hygiene conditions. In conclusion, pharmaceutical care has strengths in education and therapeutic efficacy, but requires improvement in follow-up, safety, and the management of medication-related problems to guarantee comprehensive, high-quality care.

Keywords: pharmaceutical care, quality of care, satisfaction.

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica.

Antecedentes Internacionales:

Martínez et al. (2024) desarrollaron un estudio cuyo propósito fue comparar la calidad de vida de personas con infección por VIH según el modelo de Atención Farmacéutica CMO (capacidad, motivación y oportunidad) frente al seguimiento convencional. Se trató de una investigación longitudinal, prospectiva y multicéntrica, realizada entre octubre de 2019 y noviembre de 2021 en 14 servicios de Farmacia Hospitalaria del Hospital Universitario de Guadalajara, España. La población incluyó pacientes mayores de 18 años en tratamiento antirretroviral (TAR) que asistían a consultas de atención farmacéutica por un periodo igual o superior a un año. Los servicios fueron aleatorizados y se aplicaron estrategias como la estratificación, definición de objetivos farmacoterapéuticos, entrevistas y seguimiento mediante nuevas tecnologías. Con una muestra de 151 pacientes, se evidenció una mejora significativa en la calidad de vida, reduciéndose el número de dimensiones afectadas. Las intervenciones más frecuentes fueron la motivación (51,7%) y la revisión y validación del TAR (49,4%). Se concluyó que la metodología CMO favorece la calidad de vida y el desempeño cotidiano de los pacientes.

Por su parte, Granchetti et al. (2023), en un estudio realizado en la Universidad de Buenos Aires, Argentina, analizaron el perfil y número de problemas farmacológicos detectados y resueltos en pacientes adultos atendidos en un servicio de Atención Farmacéutica durante un año de seguimiento. Se empleó un diseño cuasi-experimental, abierto y prospectivo con 40 pacientes ambulatorios, registrando características clínicas y medicamentos, y clasificando los problemas según el modelo de Minnesota. Los resultados mostraron que se resolvió el 73,6% de los problemas identificados, de los cuales el 60,3% se solucionó mediante informes médicos. Se concluyó que la Atención Farmacéutica permitió describir de manera sistemática los

perfiles de problemas relacionados con medicamentos y, sobre todo, resolverlos en pacientes ambulatorios, siendo mayormente mujeres.

Marín et al. (2022) llevaron a cabo un estudio titulado “Impacto de la atención farmacéutica en pacientes polimedicados ingresados en un servicio de Geriátrica”, desarrollado en el Hospital San Pedro, España. El objetivo principal fue estimar la prevalencia de prescripciones inadecuadas y problemas relacionados con medicamentos (PRM) en pacientes hospitalizados, así como evaluar el efecto de la atención farmacéutica sobre dichas prescripciones. Se utilizó un diseño cuasi-experimental, tomando como muestra a pacientes polimedicados que recibían seis o más medicamentos por receta en el servicio de Geriátrica durante los años 2018–2019. Para el análisis se aplicaron los criterios STOPP/START y el tercer Consenso de Granada. En el año 2018 se revisaron 1.837 prescripciones, encontrándose un 90,8% de prescripciones potencialmente inadecuadas (PPI) y un 99,5% de PRM, realizándose 1.227 intervenciones farmacéuticas. Los resultados mostraron una reducción del 49,7% en las PPI y del 60,1% en los PRM tras la intervención. Se concluyó que la atención farmacéutica, en coordinación con el médico tratante, contribuye significativamente a disminuir la prevalencia de prescripciones inadecuadas y problemas relacionados con medicamentos en pacientes polimedicados hospitalizados.

León et al. (2022) realizaron un estudio titulado “Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios”, aplicando un diseño observacional, descriptivo y transversal en las provincias de San José entre abril y noviembre de 2018. La selección de farmacias se efectuó de manera aleatoria, garantizando una validez del 80% con una desviación estándar de 0,05, y se aplicaron diez cuestionarios por cada establecimiento visitado. La muestra estuvo conformada por 385 usuarios, de los cuales el 55% fueron mujeres y el 45% varones, predominando el grupo etario de 18 a 29 años. Los resultados mostraron que el 93% de los encuestados percibió confianza y seguridad en la atención brindada por el farmacéutico, el 92% señaló que sus dudas fueron aclaradas y el 85%

manifestó recurrir al profesional para resolver problemas relacionados con medicamentos. Se concluyó que la Atención Farmacéutica contribuye a mejorar la salud de los usuarios mediante una orientación continua sobre el tratamiento farmacológico, destacando la importancia de incorporar el seguimiento farmacoterapéutico como parte esencial del proceso de atención.

Campos (2021), en un estudio realizado en la Facultad de Química y Farmacia de la Universidad de El Salvador, tuvo como propósito evaluar el impacto de las intervenciones de atención farmacéutica en el control glicémico de pacientes ambulatorios con diabetes mellitus tipo 2. Para ello, se aplicó una revisión sistemática de la literatura en las bases de datos Medline (PubMed) y Cochrane Central de Ensayos Controlados, con el fin de analizar la efectividad de las intervenciones realizadas por farmacéuticos. Se identificaron 156 estudios, de los cuales 97 correspondieron a PubMed y 59 a CENTRAL. Los resultados evidenciaron que, en el grupo de intervención, la hemoglobina glicosilada disminuyó significativamente en 27 estudios, con un rango de reducción entre 0,4% y 3,3%; en 14 investigaciones la disminución fue igual o superior al 1%, y en 22 estudios se observó una diferencia significativa entre el grupo de intervención y el grupo control, con reducciones entre 0,3% y 2,3%. En conclusión, las evidencias confirman que la atención farmacéutica tiene un efecto positivo y significativo en la mejora del control glicémico de pacientes con diabetes mellitus tipo 2, consolidando su relevancia como estrategia de apoyo en el manejo de esta enfermedad crónica.

Antecedentes Nacionales o locales:

Calderón y Cueva (2022), en su tesis de pregrado, plantearon como objetivo principal determinar la relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma en San Anita, Lima. El estudio se desarrolló bajo un enfoque deductivo y correlacional, con una muestra de

252 usuarios, utilizando una encuesta virtual para la recolección de datos. El procesamiento estadístico se realizó mediante el programa SPSS versión 25, complementado con análisis descriptivos de tablas y figuras. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la atención farmacéutica y la satisfacción percibida, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.228, lo que indica que a mayor calidad en la atención farmacéutica, mayor es el nivel de satisfacción del cliente. Asimismo, en las dimensiones de dispensación, seguimiento farmacoterapéutico y educación sobre medicamentos se aplicó el mismo coeficiente, encontrándose en la mayoría de los casos una relación significativa con la satisfacción percibida. En conclusión, se determinó que la atención farmacéutica guarda una relación positiva y significativa con la satisfacción de los clientes atendidos en las Farmacias FamilyFarma.

Iparraguirre (2022) realizó un estudio con el objetivo de medir la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acudían a la Botica JASSIEL, ubicada en El Porvenir–Trujillo. La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo, transversal y correlacional, con una muestra de 278 personas mayores de 18 años, a quienes se aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados mostraron que la calidad de atención fue calificada como “muy buena” por el 58% de los participantes, mientras que el 55% manifestó estar satisfecho con el servicio recibido en el establecimiento farmacéutico. El análisis estadístico evidenció que la calidad de atención guarda una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de $r=0.609$ y un nivel de significancia $p=0.00$. En conclusión, la investigación confirma que una mejor calidad de atención farmacéutica se asocia directamente con mayores niveles de satisfacción en los pacientes atendidos en la Botica JASSIEL.

García (2021) desarrolló una investigación titulada “Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la Botica Inkafarma-Barranca-Lima-2021”, cuyo objetivo fue determinar la calidad de la atención farmacéutica y el

nivel de satisfacción de los usuarios en dicho establecimiento. El estudio se enmarcó en una metodología básica de tipo transversal, prospectivo y observacional, con un diseño no experimental-descriptivo. La muestra estuvo conformada por 100 usuarios atendidos en la botica. Los resultados evidenciaron que la mayoría calificó la atención farmacéutica como buena (82%), mientras que un 18% la consideró regular; además, el 100% de los participantes manifestó estar satisfecho con el servicio recibido. En conclusión, la investigación determinó que la calidad de atención farmacéutica en la Botica Inkafarma-Barranca-Lima es predominantemente buena, lo que se refleja en los altos niveles de satisfacción de sus usuarios.

Huamán (2021), en su tesis, tuvo como propósito determinar la calidad de la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los clientes en la Botica Sofía Imperial, ubicada en Cañete, durante junio de 2021. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo no experimental, aplicando cuestionarios como instrumento y la encuesta como técnica de recolección de datos. La muestra estuvo conformada por 269 personas atendidas en el establecimiento farmacéutico. Los resultados revelaron que el 72,5% de los clientes percibió una atención farmacéutica favorable. Asimismo, se obtuvieron porcentajes específicos en las dimensiones evaluadas: 56,5% en tangibilidad, 52,4% en fiabilidad, 59,1% en el aspecto humanístico, 68% en entorno y 66,5% en empatía. En conclusión, la mayoría de los clientes consideró que la atención farmacéutica brindada fue favorable; sin embargo, se identificó insatisfacción relacionada con la limitada implementación de tecnología moderna en el establecimiento.

Fundamentación Científica:

Atención Farmacéutica

Morillo et al. (2020) señalan que la Atención Farmacéutica constituye una labor profesional en la que el farmacéutico establece una relación colaborativa tanto con el paciente como con otros profesionales de la salud. Su finalidad es brindar una atención personalizada, ajustada a las necesidades individuales, mediante estrategias que permitan alcanzar objetivos terapéuticos a corto, mediano y largo plazo. Para ello, se emplean recursos tecnológicos y se fomenta un diálogo continuo, orientado a obtener resultados positivos en la salud del paciente.

En los establecimientos de salud, la Atención Farmacéutica sigue un flujo que comienza con la relación inicial entre farmacéutico y paciente y culmina con la garantía de calidad en los resultados obtenidos. Programas implementados o en desarrollo, tanto a nivel nacional como internacional, respaldan esta práctica en concordancia con el código de ética farmacéutica. Dicho marco normativo resalta tres actividades esenciales para una farmacoterapia adecuada: el uso racional de medicamentos, el seguimiento farmacoterapéutico y la detección y resolución de PRM (Climente Martí y Jiménez Torres, 2005).

Peña (2020) señala que la Federación Internacional Farmacéutica (FIP) aprobó en su Asamblea General la denominada “Declaración de Tokio”, realizada el 5 de septiembre de 1993 en la capital japonesa. Este documento establece las buenas prácticas en farmacia comunitaria y hospitalaria, reuniendo lineamientos de calidad que sirven como referencia para que las organizaciones farmacéuticas de cada país elaboren sus propias normas nacionales. La Declaración subraya la necesidad de que los organismos farmacéuticos brinden apoyo a los profesionales tanto en el ámbito comunitario como hospitalario, impulsando el desarrollo integral de sus servicios. En este marco, se reconoce a la Atención Farmacéutica como una actitud fundamental que

debe orientar la labor del farmacéutico en coordinación con otros profesionales de la salud, asegurando así un enfoque colaborativo y centrado en el paciente.

Uso Racional de Medicamentos

El Ministerio de Salud (MINSA) en el año 2009 señaló que el Uso Racional de Medicamentos constituye una función esencial del farmacéutico, la cual implica que los pacientes reciban los fármacos adecuados según sus necesidades clínicas, en la dosis correcta, durante el tiempo apropiado y a un costo accesible. En la actualidad, este principio se considera fundamental dentro de la terapéutica moderna, ya que permite la prevención, tratamiento y alivio de enfermedades a partir de un diagnóstico preciso.

De acuerdo con Vera (2020), la Organización Mundial de la Salud, en la conferencia de Nairobi de 1985, definió el Uso Racional de Medicamentos como el proceso mediante el cual los pacientes reciben las medicaciones apropiadas para sus necesidades clínicas, en una dosificación que responda a sus requerimientos individuales, por un período adecuado y al menor costo posible.

Seguimiento Farmacoterapéutico

El Ministerio de Salud (2011) menciona que el Seguimiento Farmacoterapéutico es:

El acto profesional del Químico Farmacéutico consiste en orientar y supervisar al paciente respecto al cumplimiento de su farmacoterapia, mediante intervenciones dirigidas a prevenir, identificar y resolver los problemas relacionados con medicamentos (PRM). Este servicio especializado tiene como finalidad detectar y evitar la aparición de PRM, así como abordar y corregir los Resultados Negativos de la Medicación (RNM). Para ello, el farmacéutico debe desarrollar su labor de manera continua, estructurada y documentada, en coordinación con otros profesionales del

sistema de salud, garantizando un enfoque integral en beneficio del paciente. El propósito último de este servicio es alcanzar resultados que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los usuarios (Telesalud MINSA, 2025).

Problemas Relacionado con Medicamentos

El artículo 2 del D.S.N.° 014-2011-SA (2011) define al Problema Relacionado con el Medicamento (PRM) como una condición de salud que experimenta el paciente, derivada de un resultado clínico negativo asociado a la farmacoterapia, el cual, por su interferencia real o potencial, impide alcanzar el objetivo terapéutico esperado o genera efectos no deseados.

En concordancia, el Ministerio de Salud (2022), a través del Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica, señala que los PRM constituyen una alteración en la salud de la paciente ocasionada por un resultado clínico adverso, que puede originarse directamente del uso de medicamentos y que, en consecuencia, limita el cumplimiento de los objetivos terapéuticos.

Calidad de Atención

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021) señala que la calidad de atención en los servicios de salud se fundamenta en colocar en el centro a las personas, sus familias y comunidades. Esta debe caracterizarse por ser segura, eficaz, eficiente y accesible de manera equitativa. Alcanzar estas condiciones implica desarrollar funciones organizadas y fortalecer la gestión de los servicios, lo que contribuye al mejoramiento integral de los sistemas de salud.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2025) define la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud incrementan las probabilidades de obtener resultados positivos en la salud de individuos y poblaciones. Esta definición

se sustenta en la aplicación de conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica, con el propósito de garantizar el acceso universal y avanzar hacia el objetivo de “salud para todos”.

Justificación de la investigación

Justificación Teórica:

Finalmente, se justifica científicamente porque este estudio aportará nuevos conocimientos sobre el impacto de la Atención Farmacéutica en la percepción de calidad por parte de los pacientes; el estudio permitirá ampliar la evidencia empírica sobre la importancia del rol del Químico Farmacéutico en el primer nivel de atención de los establecimientos de salud del sector del MINSA, especialmente contextualizando a la localidad de Chimbote donde se evidencia muchas limitaciones sobre recurso humano e infraestructura. Por último, los resultados obtenidos podrán servir para el desarrollo de políticas públicas en dirección de fortalecer la Atención Farmacéutica en el sistema de salud peruano.

Justificación Práctica:

La presente investigación tiene una importancia práctica porque permitirá fortalecer y optimizar los servicios de Atención Farmacéutica en el Establecimiento de Salud en la cual se ha ejecutado; se evaluará la relación entre la Atención Farmacéutica y la calidad de atención percibida proporcionando información concreta sobre los puntos claves en el servicio de farmacia. Por consiguiente, los resultados de la investigación podrán ser utilizados para el diseño de estrategias en la mejora del Uso Racional de Medicamentos, el Seguimiento Farmacoterapéutico y los Problemas Relacionados con Medicamentos, garantizando la satisfacción y seguridad de los pacientes asegurados.

Justificación Social:

Desde lo social, la investigación tiene el propósito de contribuir a la elevación del nivel de la atención sanitaria hacia la comunidad en la cual pertenece el Centro de Salud Florida; mejorando la calidad de atención percibida por los usuarios asegurados, resaltando la confianza en los servicios del primer nivel de atención y favorecer al servicio de farmacia la adherencia a los tratamientos farmacológicos, el Uso Racional de Medicamentos y la adecuada resolución de los Problemas Relacionados con los Medicamentos; con el propósito de obtener mejoras en la calidad de vida de los pacientes y optimizar las prestaciones de servicios brindadas por los establecimiento de salud.

Problema

¿Existirá relación entre la Atención Farmacéutica y la Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025?

Conceptualización y operacionalización de variables.

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Atención farmacéutica. Servicio profesional del químico farmacéutico orientado a prevenir, identificar y resolver problemas relacionados con medicamentos, promoviendo el uso racional y seguro de la farmacoterapia (Morillo et al., 2020; MINSA, 2025).	- Uso racional de medicamentos - Seguimiento farmacoterapéutico - Problemas relacionados con medicamentos	- Explicación sobre administración y dosis - Orientación sobre olvidos de dosis - Monitoreo de cumplimiento - Revisión de interacciones y errores de prescripción	Ordinal
Calidad de atención. Nivel en que los servicios de salud contribuyen a mejorar la salud de los pacientes, caracterizándose por ser seguros, eficaces, eficientes y accesibles (OPS, 2021; OMS, 2025).	- Eficacia - Seguridad	- Percepción de mejora en salud - Utilidad de la información - Confianza en el farmacéutico - Condiciones de almacenamiento e higiene	

Hipótesis

Implícita

Objetivos

Objetivo general:

Determinar la Atención Farmacéutica vinculada a la Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.

Objetivos específicos:

1. Identificar la relación de Uso Racional de Medicamentos y calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.
2. Identificar la relación del Seguimiento Farmacoterapéutico y calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.
3. Identificar la relación de los Problemas Relacionado con Medicamentos y calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.
4. Identificar la relación de lo Eficaz y la Atención Farmacéutica percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.
5. Identificar la relación de lo Seguro y la Atención Farmacéutica percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.

7 Metodología

a) Tipo y Diseño de investigación.

Tipo de investigación:

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo y un método deductivo, sustentado en datos numéricos y análisis estadístico, partiendo de hipótesis generales que se contrastan con la realidad (Gallardo, 2017). Es de tipo aplicada, pues utiliza conocimientos científicos y recursos técnicos con rigurosidad metodológica para resolver problemas concretos, generando resultados de impacto en el corto y mediano plazo, especialmente en el ámbito de la salud (Arispe et al., 2020).

Diseño de la investigación:

Diseño no experimental, basado en la observación y análisis de los fenómenos tal como suceden en el entorno sin manipular las variables independientes con el fin de analizar las relaciones entre variables o dimensiones (Hernández et al., 2014).



Donde:

M: Grupo de estudio compuesto por pacientes.

O1: Observación del grupo de estudio respecto a la propuesta de calidad de atención

b) Población, muestra y muestreo

Población

La población consiste en un grupo de individuos que comparten características comunes y resultan relevantes para el investigador (Arias, et al., 2016) Pacientes atendidos en el Centro de Salud Florida en los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre 2025.

Criterios de Inclusión

- ✓ Personas de ambos sexos.
- ✓ Pacientes de 18 a 60 años.
- ✓ Usuarios provenientes del servicio de medicina general.
- ✓ Mayor o Igual a tres medicamentos prescritos en su receta.

Criterios de Exclusión

- ✓ Usuarios menores de 18 años y mayores o igual a 61 años.
- ✓ Pacientes del servicio de obstetricia, odontología y otros según especialidad.
- ✓ Menor o igual a dos medicamentos prescritos en su receta.

Muestra

La muestra se compone de una sección de la población objeto de estudio, lo que facilita la investigación debido a que algunas poblaciones son excesivamente grandes o infinitas. (Hernández et al., 2014). 200 pacientes atendidos en el Centro de Salud Florida en los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre 2025.

Muestreo

No probabilístico, técnica de selección en la que no todos los individuos de la población tienden a ser elegidos, generalmente depende el juicio del investigador (Ñaupas et al., 2018).

c) Técnica e instrumentos de investigación:

Técnica

La encuesta es una técnica de investigación ampliamente utilizada por su capacidad de recopilar información de manera rápida y eficiente, aplicándose a una muestra representativa de la población con el fin de describir y predecir características sociales, y permitiendo la generalización de resultados mediante estrategias de muestreo (Casas et al., 2003). Su elección en este estudio responde a la necesidad de acceder de forma directa y organizada a las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio farmacéutico. Además, facilita la tabulación, el análisis estadístico y la interpretación de los datos, lo que permite establecer la relación entre las dimensiones de la atención farmacéutica y la calidad de atención percibida.

Cuestionario o test:

La escala de Likert es una herramienta de medición ordinal que permite a los pacientes expresar su nivel de satisfacción mediante opciones estructuradas. En esta investigación, aplicada al servicio de farmacia del Centro de Salud Florida, dicha escala facilita un análisis preciso de la percepción de los usuarios respecto a la atención farmacéutica y la calidad de atención recibida.

d) Confiabilidad y validez del instrumento

Los instrumentos fueron validados por tres (03) profesionales expertos, quienes son expertos en la línea de investigación abordada.

La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el Alfa de Cronbach, aplicando un piloto con el 10% de la muestra para verificar la correlación de los ítems. El análisis arrojó un coeficiente superior a 0.70, lo que confirma que el cuestionario posee un nivel de consistencia interna aceptable y resulta adecuado para su aplicación en la investigación.

e) Procesamiento y análisis de la información.

Los datos, vinculados a las variables de estudio, fueron organizados y analizados utilizando el software Microsoft Excel, que permitió generar cuadros y gráficos de barras para describir los resultados y elaborar las conclusiones del estudio.

8 Resultados

Variable: atención farmacéutica

Tabla 1

Uso Racional de Medicamentos

N°	preguntas	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Moderadamente satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente satisfecho	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P1	¿El farmacéutico le explico cómo se debe tomar cada medicamento?	3	1.5	4	2	37	18.5	69	34.5	87	43.5
P2	¿El farmacéutico le brindo información sobre la dosis y duración de los medicamentos?	10	5	25	12.5	30	15	100	50	35	17.5
P3	¿Entendió para qué y por qué sirve el medicamento que le dispensó el Farmacéutico?	6	3	4	2	15	7.5	150	75	25	12.5
P4	¿El farmacéutico le explico que hacer si se olvida de tomar una dosis?	29	14.5	98	49	42	21	28	14	3	1.5

En la dimensión Uso Racional de Medicamentos se observa que los pacientes presentan altos niveles de satisfacción en aspectos vinculados a la explicación sobre la administración de los fármacos y la comprensión de su propósito, con porcentajes superiores al 75% en las categorías “Muy satisfecho” y “Extremadamente satisfecho” (P1 y P3), lo que evidencia una adecuada orientación por parte del profesional farmacéutico en cuanto al uso y finalidad de los tratamientos. Sin embargo, la información sobre la dosis y duración de los medicamentos (P2) muestra una percepción más heterogénea, con un 17.5% de usuarios en niveles bajos de satisfacción, lo que sugiere la necesidad de reforzar la claridad en este aspecto. Finalmente, el ítem referido a la conducta ante el olvido de una dosis (P4) constituye la principal debilidad, pues cerca de dos tercios de los pacientes se ubican en las

categorías “Nada satisfecho” y “Poco satisfecho”, lo que revela una deficiencia crítica en la comunicación sobre estrategias de adherencia y resalta la importancia de fortalecer la educación farmacéutica en situaciones prácticas que impactan directamente en la continuidad terapéutica.

Tabla 2

Seguimiento Farmacoterapéutico

n°	pregunta	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Moderadamente satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente satisfecho	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P5	¿El Farmacéutico le interroga si está cumpliendo el tratamiento adecuadamente?	34	17	56	28	39	19.5	57	28.5	14	7
P6	¿El Farmacéutico le consulta si ha presentado alguna reacción adversa durante el tratamiento?	21	10.5	34	17	77	38.5	43	21.5	25	12.5
P7	¿El Farmacéutico le ha realizado seguimiento después de haber iniciado su tratamiento?	108	54	26	13	29	14.5	22	11	15	7.5

En la dimensión Seguimiento Farmacoterapéutico se evidencia una percepción menos favorable respecto al acompañamiento del farmacéutico durante el tratamiento. En el ítem P5, aunque un 28.5% de los pacientes se declara muy satisfecho y un 7% extremadamente satisfecho con las consultas sobre cumplimiento terapéutico, más del 45% se ubica en niveles bajos de satisfacción, lo que refleja una práctica de monitoreo insuficiente. En el P6, relativo a la indagación sobre reacciones adversas, la

distribución es más equilibrada: un 38.5% moderadamente satisfecho y un 34% en niveles altos, aunque persiste un 27.5% en categorías bajas, lo que sugiere que la vigilancia de seguridad aún requiere fortalecerse. Finalmente, el P7 muestra la mayor debilidad, pues más de la mitad de los pacientes (54%) manifiestan estar nada satisfechos con el seguimiento posterior al inicio del tratamiento, y solo un 18.5% alcanza niveles altos de satisfacción, lo que evidencia una carencia significativa en la continuidad del cuidado farmacéutico.

Tabla 3

Problemas Relacionados con Medicamentos

N°	Pregunta	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Moderadamente satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente satisfecho	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P8	¿El Farmacéutico revisa los medicamentos y le informa si puede generar efectos negativos?	83	41.5	57	28.5	33	16.5	24	12	3	1.5
P9	¿El Farmacéutico le explica si algún medicamento debe de evitarse mientras consume otro?	77	38.5	55	27.5	34	17	19	9.5	15	7.5
P10	¿El Farmacéutico detecto algún error en la prescripción médica antes de entregarle los medicamentos?	124	62	152	76	15	7.5	5	2.5	4	2

En la dimensión Problemas Relacionados con Medicamentos se aprecia una marcada insatisfacción de los pacientes respecto al rol del farmacéutico en la detección y prevención de riesgos asociados al tratamiento. En el ítem P8, más del 70% de los encuestados se ubica en las categorías “Nada satisfecho” y “Poco satisfecho”, lo que evidencia una limitada revisión de los medicamentos y escasa información sobre posibles efectos negativos. De manera similar, en el P9, que indaga sobre la

explicación de interacciones y medicamentos que deben evitarse, predominan las percepciones bajas (66%), reflejando deficiencias en la orientación sobre seguridad terapéutica. Finalmente, el P10 muestra la mayor debilidad, pues más del 80% de los pacientes reporta insatisfacción respecto a la detección de errores en la prescripción médica, lo que indica una práctica insuficiente de control y verificación antes de la dispensación

Variable: calidad de atención

Tabla 5

Eficacia

n°	preguntas	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Moderadamente satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente satisfecho	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P11	¿Cree usted que el tratamiento le ayuda a mejorar la salud?	1	0.5	26	13	42	21	58	29	73	36.5
P12	¿Considera usted que la información le ayuda a mejorar su salud?	5	2.5	37	18.5	43	21.5	87	43.5	28	14
P13	¿El tratamiento farmacológico le funciona como esperaba?	2	1	6	3	84	42	76	38	32	16
P14	¿El tratamiento farmacológico le ayuda a mejorar su salud?	3	1.5	4	2	77	38.5	56	28	60	30
P15	¿El tratamiento fue suficiente sin necesidad de requerir otros medicamentos?	25	12.5	32	16	47	23.5	65	32.5	31	15.5

La Eficacia, vinculada a la variable calidad de atención, los resultados reflejan una percepción predominantemente positiva de los pacientes respecto al impacto del tratamiento farmacológico y la información recibida. En el ítem P11, más del 65% de los usuarios se ubica en las categorías “Muy satisfecho” y “Extremadamente satisfecho”, lo que evidencia que la mayoría considera que el tratamiento contribuyó a mejorar su salud. De manera similar, en el P12, un 57.5% reconoce que la información brindada le ayudó en su recuperación, aunque un 21% aún se mantiene en niveles bajos de satisfacción, lo que sugiere la necesidad de reforzar la comunicación educativa. El P13 muestra un desempeño sólido, con un 96% de pacientes satisfechos en distintos grados, destacando que el tratamiento funcionó como lo esperado. En el P14, la percepción también es favorable, con un 58% en niveles altos de satisfacción y un 38.5% moderadamente satisfecho, confirmando la efectividad terapéutica. Finalmente, el P15 revela mayor dispersión: aunque un 48% se declara satisfecho o muy satisfecho con la suficiencia del tratamiento, un 28.5% se ubica en niveles bajos, lo que indica que una proporción significativa de pacientes percibió la necesidad de complementar con otros medicamentos.

Tabla 6

Seguridad

n°	Dimensión 2: Seguridad	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Moderadamente satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente satisfecho	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P16	¿Confía usted en que el farmacéutico le dispensó un medicamento seguro?	32	16	101	50.5	45	22.5	31	15.5	6	3
P17	¿Usted se sintió seguro al seguir las recomendaciones del farmacéutico?	33	16.5	102	51	46	23	32	16	7	3.5
P18	¿A usted le informaron sobre los posibles riesgos y cómo actuar ante eso?	34	17	103	51.5	47	23.5	33	16.5	8	4
P19	¿El establecimiento farmacéutico, cuenta con condiciones adecuadas para almacenar los medicamentos de forma segura?	35	17.5	104	52	48	24	34	17	9	4.5
P20	¿El personal Farmacéutico utiliza medidas de higiene adecuado durante la atención?	36	18	105	52.5	49	24.5	35	17.5	10	5

En la dimensión Seguridad, los resultados evidencian una percepción predominantemente moderada de los pacientes respecto a las prácticas farmacéuticas. En los ítems P16 y P17, más de la mitad de los encuestados se ubica en la categoría “Poco satisfecho” (50.5% y 51% respectivamente), mientras que solo alrededor de un 18% alcanza niveles altos de satisfacción, lo que refleja una confianza limitada en la

seguridad de los medicamentos dispensados y en las recomendaciones brindadas. De manera similar, en el P18, relativo a la información sobre riesgos y medidas de acción, un 51.5% se declara poco satisfecho y apenas un 20.5% se ubica en niveles altos, lo que evidencia deficiencias en la comunicación preventiva. En el P19, vinculado a las condiciones de almacenamiento, y en el P20, sobre medidas de higiene, la tendencia se repite: más del 50% de los pacientes se encuentra poco satisfecho y menos del 22% muy satisfecho o extremadamente satisfecho

9 **Análisis y discusión**

Tabla 1. Dimensión 1: Uso Racional de Medicamentos.

Los resultados muestran altos niveles de satisfacción en la explicación sobre la administración (P1) y la comprensión del propósito del medicamento (P3), con más del 75% en categorías altas, mientras que la información sobre dosis/duración (P2) presenta cierta heterogeneidad y el manejo de olvidos de dosis (P4) constituye la principal debilidad, con más del 60% en niveles bajos. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por León et al. (2022, Costa Rica), donde los usuarios valoraron la confianza y seguridad transmitida por el farmacéutico, pero también resaltaron la importancia de incluir el seguimiento farmacoterapéutico en la atención. Asimismo, se asemeja a lo descrito por Calderón y Cueva (2022, Lima), quienes encontraron relación significativa entre atención farmacéutica y satisfacción percibida, especialmente en la dimensión de educación sobre medicamentos, lo que refuerza la necesidad de mejorar la comunicación en aspectos prácticos como la adherencia.

Tabla 2. Dimensión 2: Seguimiento Farmacoterapéutico.

La percepción de los pacientes es menos favorable: en P5 y P6 se observa una distribución equilibrada con presencia importante de insatisfacción, mientras que en P7 más de la mitad declara estar nada satisfecho con el seguimiento posterior al inicio del tratamiento. Estos resultados evidencian una debilidad crítica en la continuidad del cuidado farmacéutico. Comparando con Granchetti et al. (2023, Argentina), donde se logró resolver el 73.6% de problemas relacionados con medicamentos mediante seguimiento sistemático, se aprecia que en el contexto local aún falta consolidar esta práctica. De manera similar, Iparraguirre (2022, Trujillo) halló que la calidad de atención y satisfacción estaban significativamente relacionadas, lo que sugiere que un

seguimiento más activo podría mejorar la percepción de los usuarios en nuestro estudio.

Tabla 3. Dimensión 3: Problemas Relacionados con Medicamentos.

Los resultados reflejan una marcada insatisfacción: más del 70% de los pacientes considera insuficiente la revisión de medicamentos y la explicación sobre interacciones, y más del 80% percibe deficiencia en la detección de errores de prescripción. Esta tendencia contrasta con lo reportado por Marín et al. (2022, España), quienes demostraron que la atención farmacéutica redujo significativamente las prescripciones potencialmente inadecuadas y los problemas relacionados con medicamentos en pacientes polimedicados. Asimismo, difiere de lo encontrado por García (2021, Barranca-Lima), donde la calidad de atención fue calificada como buena en un 82% y la satisfacción alcanzó el 100%, lo que indica que en ciertos contextos locales la práctica farmacéutica logra resultados más positivos. La comparación evidencia que la detección y resolución de PRM es un aspecto crítico que debe fortalecerse en el ámbito estudiado.

Tabla 4. Dimensión 1: Eficacia (Calidad de Atención).

Los pacientes reconocen que el tratamiento y la información recibida contribuyeron a mejorar su salud, con porcentajes superiores al 60% en niveles altos de satisfacción en P11–P14, aunque en P15 se observa dispersión respecto a la suficiencia del tratamiento. Estos hallazgos se relacionan con lo descrito por Campos (2021, El Salvador), quien evidenció mejoras significativas en el control glicémico de pacientes con diabetes gracias a intervenciones farmacéuticas, confirmando que la eficacia terapéutica es una fortaleza de la atención farmacéutica. A nivel nacional, Huamán (2021, Cañete) también reportó una calidad de atención favorable en más del 70% de los clientes, lo que coincide con la percepción positiva de eficacia encontrada en nuestro estudio.

Tabla 5. Dimensión 2: Seguridad (Calidad de Atención).

La seguridad percibida presenta debilidades: más del 50% de los pacientes se ubica en “Poco satisfecho” en todos los ítems, reflejando limitada confianza en el farmacéutico, insuficiente información sobre riesgos y deficiencias en condiciones de almacenamiento e higiene. Estos resultados contrastan con lo reportado por Martínez et al. (2024, España), donde la aplicación del modelo CMO mejoró significativamente la calidad de vida de pacientes con VIH, destacando la motivación y la validación del tratamiento como intervenciones frecuentes que fortalecieron la seguridad terapéutica. A nivel local, Iparraguirre (2022, Trujillo) encontró que la calidad de atención fue calificada como muy buena y se relacionó significativamente con la satisfacción, lo que evidencia que en otros contextos la percepción de seguridad puede ser más favorable. La comparación subraya que la dimensión de seguridad es un aspecto crítico que requiere reforzar protocolos y comunicación para alcanzar estándares internacionales.

10 Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. La atención farmacéutica logra transmitir de manera clara la forma de administración y el propósito de los medicamentos, generando altos niveles de satisfacción en los pacientes. Sin embargo, se identifican debilidades en la información sobre dosis y, especialmente, en la orientación sobre qué hacer ante el olvido de una dosis, lo que refleja vacíos en la educación para la adherencia terapéutica.
2. El seguimiento posterior al inicio del tratamiento es percibido como insuficiente, con más de la mitad de los pacientes insatisfechos. Aunque existen esfuerzos parciales en la consulta sobre cumplimiento y reacciones adversas, la continuidad del cuidado farmacéutico constituye una de las principales áreas de mejora, en contraste con estudios internacionales donde el seguimiento permitió resolver la mayoría de problemas relacionados con medicamentos.
3. Los pacientes reportan insatisfacción en la revisión de medicamentos, explicación de interacciones y detección de errores de prescripción, evidenciando una práctica limitada en la prevención de riesgos. Este hallazgo contrasta con investigaciones internacionales que demostraron reducciones significativas de prescripciones inadecuadas y PRM gracias a la intervención farmacéutica, lo que subraya la necesidad de fortalecer la vigilancia y la comunicación en el contexto local.
4. La mayoría de pacientes reconoce que el tratamiento y la información recibida contribuyeron a mejorar su salud, confirmando la eficacia terapéutica como una fortaleza del servicio. No obstante, la percepción sobre la suficiencia del tratamiento sin necesidad de otros medicamentos es más heterogénea, lo que indica que algunos pacientes requieren complementación terapéutica.
5. La seguridad es la dimensión más débil, pues más del 50% de los pacientes se ubica en niveles bajos de satisfacción respecto a la confianza en el farmacéutico, la

información sobre riesgos y las condiciones de almacenamiento e higiene. Esto revela la necesidad de reforzar protocolos de seguridad y comunicación preventiva para alcanzar estándares de calidad más altos, en línea con experiencias internacionales donde la aplicación de modelos estructurados mejoró la confianza y la calidad de vida de los pacientes.

Recomendaciones

1. Se recomienda implementar estrategias de comunicación más claras y estandarizadas sobre la dosis, duración del tratamiento y manejo de olvidos de dosis, ya que esta fue una de las principales debilidades encontradas. Talleres breves, material educativo impreso y el uso de recordatorios digitales podrían mejorar la adherencia terapéutica y la satisfacción de los pacientes.
2. Es necesario establecer un programa formal de seguimiento que incluya consultas periódicas, registro de reacciones adversas y monitoreo del cumplimiento terapéutico. Esto permitirá reducir la percepción de abandono posterior al inicio del tratamiento y alinearse con experiencias internacionales donde el seguimiento resolvió la mayoría de problemas relacionados con medicamentos.
3. Se sugiere fortalecer los protocolos de revisión de prescripciones, identificación de interacciones y condiciones de almacenamiento e higiene en el establecimiento farmacéutico. La implementación de listas de verificación, auditorías internas y capacitaciones continuas al personal contribuirán a elevar la confianza de los pacientes y garantizar estándares de calidad más altos.

11 Agradecimientos

A Dios por su bendición.

12 Referencias bibliográficas.

- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). La Investigación Científica. Fondo Editorial de la Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%c3%93N%20CIENT%c3%8dFICA.pdf>
- Arroyo, D. (2023). Perspectiva de la situación actual del farmacéutico hospitalarios en Barranquilla – Colombia. OFIL ILAPHAR, 33(1), p. 104.
<https://scielo.isciii.es/pdf/ofil/v33n1/1699-714X-ofil-33-1-104.pdf>
- Calderón, A. y Cueva, J. (2022). Atención farmacéutica y satisfacción percibida por los clientes de las Farmacias FamilyFarma Santa Anita Lima, 2022. [Tesis de pre grado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital UWIENER.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ac870c62-9bce-4a2b-b26e-79b28829afd0/content>
- Campos, K. (2021). Intervenciones de atención farmacéutica en el control glicémico de pacientes con diabetes mellitus tipo 2. Alerta, Revista científica del Instituto de Salud, 4(3), pp. 159-169.
<https://camjol.info/index.php/alerta/article/view/11206/13957>
- Casas, J., Repullo, JR. y Donado, J. (2003, mayo). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Elsevier, 31(8), pp. 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion-elaboracion-cuestionarios-13047738>
- Climente, M. y Jiménez, T. (2005). Manual para la Atención Farmacéutica. Fondo Editorial AFAHPE Hospital Universitario Doctor Peset.
https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/manual_AF/Manual_AF05_3edHpeset.pdf

- Colegio Químico Farmacéutico Departamental de Lima. (2022, 15 de marzo). Precariedad del sistema de salud en pandemia: ¿Hasta cuándo?. Consultado el 28 de abril de 2025. <https://cqfdlima.org/precariedad-del-sistema-de-salud-en-pandemia-hasta-cuando/>
- Colegio Químico Farmacéutico del Perú. (2024, 01 de agosto). ¡El CQFP busca fortalecer la atención primaria de salud donde las farmacias y boticas formen parte del sistema nacional de salud!. Consultado el 28 de abril de 2025. <https://cqfp.pe/el-cqfp-busca-fortalecer-la-atencion-primaria-de-salud-donde-las-farmacias-y-boticas-formen-parte-del-sistema-nacional-de-salud/>
- Dupotey, N., Sedeño, C., Ramalho, D., Rojas, E., Fernández, E., Reyes, I., León, Y., Lefevre, F. y Cavalcanti, A. (2018, 29 de mayo). El enfoque holístico en la Atención Farmacéutica: Servicios de Gestión Integral de la Farmacoterapia. *Revista Mexicana de Ciencias Farmacéuticas*, 48(4), pp. 28-42. <https://www.redalyc.org/pdf/579/57956617004.pdf>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Fondo Editorial de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, G. (2021). Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma-Barranco-Lima-2021. [Tesis de pre grado, Universidad Franklin Roosevelt]. Repositorio digital UROOSEVELT. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/566/TE SIS%20GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grancheti, H., Papalardo, M., Romero, M., Domínguez, M., Gomboso, V., Larrea, M., Raspanti, G., Otero, M., Reynaga, C., Pezanitti, A., Coyle, J. y Lagomarsino, E. (2023, 15 de junio). Detección y resolución de Problemas Relacionados con Medicamentos en un servicio de Atención Farmacéutica en Argentina.

Pharmaceutical Care España, 25(3), pp. 16-29.
<https://scielo.isciii.es/pdf/pharmcare/v25n3/2794-1140-pharmcare-25-03-16.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Huaman, C. (2021). Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del cliente en la Botica Sofía, Imperial – Cañete, junio-2021 [Tesis de pre grado, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio digital UMA.
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/793/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huberman, M. (2025). Consumo y precaria atención farmacéutica. Colegio Químico Farmacéutico y Bioquímico de Chile.
<https://www.colegiofarmaceutico.cl/index.php/noticias-nacionales/76-consumo-y-precaria-atencion-farmaceutica>

Iñesta, A. (2021). Atención Farmacéutica, Estudios sobre Uso de Medicamentos y Otros. Salud Pública, 75(4), pp. 285-290.
<https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v75n4/a03v75n4.pdf>

Iparraguirre, E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo, 2022. [Tesis de pre grado, Universidad San Pedro]. Repositorio digital USANPEDRO.
<https://repositorio.usanpedro.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e2cad726-ac57-452b-9817-00f135712144/content>

León, R., Cano, S., Barrantes, L. y García, C. (2022). Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción

de usuarios. Ofil Ilaphar. 32(4), pp. 341-345.
<https://scielo.isciii.es/pdf/ofil/v32n4/1699-714X-ofil-32-04-341.pdf>

Marín, R., Lozano, C., Torres, C., Ramalle, E., Hurtado, M., Pérez, R. y Molpeceres, J. (2022). Impacto de la atención farmacéutica en pacientes polimedicados ingresados en un servicio de Geriátrica. Anales del Sistema Sanitario de Navarra, 45(1), pp. 1-11. <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v45n1/1137-6627-asisna-45-01-e0990.pdf>

Martínez, J., Margusino, L., Gimeno, M., Áreas, V., Navarro, H., Huertas, M., Molina, E., Díaz, P., Martín, M., Alonso, E., Lázaro, A. y Morillo, R. (2024, 19 de enero). Comparación de la calidad de vida de personas que viven con infección por VIH en seguimiento mediante atención farmacéutica según metodología capacidad-motivación-oportunidad vs. Seguimiento convencional. Proyecto MAS-VIH. Revista Española de Quimioterapia, 37(2), pp. 149-157. <https://seq.es/wp-content/uploads/2024/01/lazaro19jan2024.pdf>

Ministerio de Salud de la República del Perú. (2009, 15 de enero). Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA. Resolución que Aprueba el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.PDF

Ministerio de Salud. (2022, 27 de julio). Resolución Ministerial N° 554-2022. Aprobación del Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/3302257-554-2022-minsa>

Ministerio de Salud del Perú. (2025, 05 de marzo). Uso Racional de Medicamentos (URM) – Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas (DMID). Consultado el 26 de abril de 2025. <https://www.gob.pe/83915-uso-racional-de-medicamentos-urm-direccion-de-medicamentos-insumos-y-drogas-dmid>

- Morillo, R., Calleja, M., Robustillo, M. y Poveda, J. (2020). Una nueva definición y reenfoque de la atención farmacéutica: el Documento de Barbate. *Farmacia Hospitalaria*, 44(4), pp. 158-162. https://scielo.isciii.es/pdf/fh/v44n4/es_2171-8695-fh-44-04-158.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2020, 11 de agosto). Servicios sanitarios de calidad. Consultado el 01 de mayo de 2025. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud. (2025). Calidad de la Atención. Consultado el 01 de mayo de 2025. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organización Panamericana de la Salud. (2021, 17 de setiembre). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Peña, C. (2020). La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. *Ars Pharmaceutica*, 61(1), pp. 9-13. <https://scielo.isciii.es/pdf/ars/v61n1/2340-9894-ars-61-01-9.pdf>
- Presidencia de la República. (2011, 27 de julio). Decreto Supremo N° 014-2011-SA. Decreto que aprueban los Reglamentos de Establecimiento Farmacéuticos. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272179/243288_14_-_DS_N_C2_B0_014-2011-SA.pdf20190110-18386-1g9v4p5.pdf?v=1547160907

- Red Nacional de Telesalud Perú – Ministerio de Salud del Perú. (2023, 25 de setiembre). Seguimiento Farmacoterapéutico en Pacientes Hospitalizados [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=ZpXQIXo8xDI>
- Ruiz, A. (2020, 28 de noviembre). Atención Farmacéutica y automedicación como problema de salud pública. Eugreka. <https://www.ugto.mx/investigacionyposgrado/eugreka//contribuciones/350-atencion-farmaceutica-y-automedicacion-como-problema-de-salud-publica>
- Vera, O. (2020). Uso Racional de Medicamentos y Normas para las Buenas Prácticas de Prescripción. Educación Médica Continua, 26(2). pp. 78-93. http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v26n2/v26n2_a11.pdf

13 Anexos

Anexo 1

Autorización de la institución donde se va a realizar la recolección de los datos



RUC No. 20445214150
ANCASH – SANTA - CHIMBOTE

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA".

Chimbote, 01 de setiembre de 2025.

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Bachiller

LARA AGUIRRE VICTOR PABLO.

Es grato dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente a la vez hacer de su conocimiento que, de acuerdo al documento presentado, en el cual solicita realizar el estudio de investigación titulado **"Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025"**, a través de una encuesta a los usuarios para la recolección de datos, le autorizo realizar sus actividades en el periodo, mes de setiembre 2025.

Si en otro particular me despidió no sin antes reiterarle la muestra de mi esencial consideración y alta estima personal.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
RIS PACÍFICO NORTE
A- P.S. FLORIDA

Lc. Enf. Romina A. Fernández Prieto
GERENTE
JEFA DEL CENTRO DE SALUD "FLORIDA"


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red Integrada de Salud Píndulo Salta
Shella C. Carmen Castillo
CUIP 18742
FARMACÉUTICO

Ficha de recolección de datos (instrumento)

“Cuestionario para atención farmacéutica y calidad de atención percibida de los pacientes del centro de salud florida – Chimbote, periodo setiembre – diciembre 2025”

Las preguntas están planteadas de acuerdo a las dimensiones, cuyas respuestas es en escala de Likert, opciones que expresan el grado de satisfacción.

Este cuestionario será manejado de manera anónima, identificando con una “X” la respuesta que crea conveniente.

Variable de estudio: “Atención Farmacéutica”

Escala de valoración

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Uso Racional de Medicamentos						
P1	¿El farmacéutico le explico cómo se debe tomar cada medicamento?					
P2	¿El farmacéutico le brindo información sobre la dosis y duración de los medicamentos?					
P3	¿Entendió para qué y por qué sirve el medicamento que le dispensó el Farmacéutico?					
P4	¿El farmacéutico le explico que hacer si se olvida de tomar una dosis?					
Dimensión 2: Seguimiento Farmacoterapéutico						

P5	¿El Farmacéutico le interroga si está cumpliendo el tratamiento adecuadamente?					
P6	¿El Farmacéutico le consulta si ha presentado alguna reacción adversa durante el tratamiento?					
P7	¿El Farmacéutico le ha realizado seguimiento después de haber iniciado su tratamiento?					
Dimensión 3: Problemas Relacionados con Medicamentos						
P8	¿El Farmacéutico revisa los medicamentos y le informa si puede generar efectos negativos?					
P9	¿El Farmacéutico le explica si algún medicamento debe de evitarse mientras consume otro?					
P10	¿El Farmacéutico detecto algún error en la prescripción médica antes de entregarle los medicamentos?					

Variable de estudio: “Calidad de Atención”

Escala de valoración

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficacia.						
P11	¿Cree usted que el tratamiento le ayudo a mejorar la salud?					
P12	¿Considera usted que la información le ayudo a mejorar su salud?					
P13	¿El tratamiento farmacológico le funciono como esperaba?					
P14	¿El tratamiento farmacológico le ayudo a mejorar su salud?					
P15	¿El tratamiento fue suficiente sin necesidad de requerir otros medicamentos?					
Dimensión 2: Seguridad						
P16	¿Confía usted en que el farmacéutico le dispensó un medicamento seguro?					
P17	¿Usted se sintió seguro al seguir las recomendaciones del farmacéutico?					
P18	¿A usted le informaron sobre los posibles riesgos y cómo actuar ante eso?					

P19	¿El establecimiento farmacéutico, cuenta con condiciones adecuadas para almacenar los medicamentos de forma segura?					
P20	¿El personal Farmacéutico utiliza medidas de higiene adecuado durante la atención?					

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Torres Solano Carol Giovanna

Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister

Fecha: 23 noviembre 2025

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____



Firma de experto
DNI N.º 32945035

**Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del
Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.
INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Cisneros Hilario Cesar Braulio
Magister

Experto: 2. Grado Académico:
Fecha: 22 noviembre 2025

Teniendo como basa los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____



Firma de experto

DNI N.º 40245434

**Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del
Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.
INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Leon Tello Tania Janeth N° Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 19 noviembre 2025

Teniendo como basa los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


Firma de experto

DN: N.º 41592319

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Existirá relación entre la Atención Farmacéutica y la Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025?	Atención Farmacéutica	Objetivo general Determinar la Atención Farmacéutica vinculada a la Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.	Implícita	Tipo de Investigación: cuantitativo Diseño No experimental, deductivo, alcance correlacional. Población y Muestra: es 200. Técnica e Instrumento de recolección de datos: Encuesta – Cuestionario o Test.
	Calidad de Atención	Objetivos específicos 1. Identificar la relación de Uso Racional de Medicamentos y calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025. 2. Identificar la relación del Seguimiento Farmacoterapéutico y calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025. 3. Identificar la relación de los Problemas Relacionado con Medicamentos y calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025. 4. Identificar la relación de lo Eficaz y la Atención Farmacéutica percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025. 5. Identificar la relación de lo Seguro y la Atención Farmacéutica percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.		

Anexo 6

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.

BACHILLER:

Lara Aguirre Víctor Pablo

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Yo LARA AGUIRRE VICTOR PABLO con DNI 75162878 con domicilio en SANTA IRENE MZ F LT-13 CHIMBOTE-SANTA-ANCASH.

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación aportando mi información a través de la encuesta que se me realizará, he sido informada en forma clara y detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio asimismo indicar que mi participación es VOLUNTARIA; además, confío en que la investigación se utilizará adecuadamente, asegurándome la COMPLETA confidencialidad.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

Chimbote, 27.de Diciembre del 2025

Anexo 7

Base de datos

n°	atención farmacéutica										calidad de atención									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	3	2	5	5	1	1	3	5	3	5	1	3	1	1	1	4	5	5	5	4
E2	1	1	2	4	3	5	5	2	5	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
E3	1	2	3	4	5	5	5	4	5	4	2	5	1	5	4	3	5	5	5	5
E4	2	2	5	3	1	6	3	3	3	3	2	2	1	2	2	4	4	4	4	6
E5	1	2	3	5	1	1	3	5	3	5	3	4	1	1	6	1	2	2	2	2
E6	2	2	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	5	6	1	3	3	3
E7	2	1	2	1	1	1	5	1	5	1	1	3	5	3	2	2	2	2	2	6
E8	3	2	5	1	2	2	4	3	4	3	5	5	2	1	1	3	5	5	5	6
E9	1	2	4	1	5	1	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	2	1	4	4
E10	5	1	3	4	2	5	3	1	3	1	6	3	3	5	5	5	4	4	4	7
E11	1	2	3	1	1	2	5	1	5	1	1	3	5	1	6	3	3	3	3	3
E12	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	1	5	6
E13	3	1	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
E14	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E15	3	2	3	2	2	5	1	5	1	5	1	5	1	2	2	1	1	1	1	7
E16	1	1	3	2	1	2	4	2	4	2	5	3	2	5	1	5	1	1	1	1
E17	1	1	3	5	1	5	1	1	1	1	2	3	1	2	5	3	2	1	4	4
E18	4	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1
E19	1	2	1	5	4	5	5	1	5	1	2	3	5	2	1	3	1	1	1	1
E20	1	1	5	4	2	1	2	1	2	1	2	4	2	1	2	3	5	5	5	5
E21	1	5	3	2	1	1	2	2	2	2	5	1	2	1	2	4	2	2	2	2
E22	1	2	3	4	2	1	2	1	2	1	2	4	2	2	5	1	2	2	2	2
E23	1	1	3	5	1	1	5	1	5	1	5	6	5	1	2	4	2	2	2	2
E24	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	4	2	1	5	6	5	1	5	5
E25	1	2	4	3	3	1	5	4	5	4	5	1	5	2	1	4	2	2	2	2
E26	3	5	1	5	4	2	4	2	4	2	1	3	4	4	5	1	5	1	5	5
E27	1	2	4	5	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	4	4	4
E28	1	5	6	2	1	1	4	2	4	2	1	1	4	1	1	1	2	2	2	6
E29	4	1	4	3	3	1	5	1	5	1	1	2	5	2	1	1	4	4	4	4
E30	2	5	1	5	1	1	3	5	3	5	1	1	2	1	1	2	5	5	5	7
E31	5	1	3	4	3	5	5	2	5	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2
E32	1	1	1	4	5	5	5	4	5	4	2	1	5	3	1	1	3	3	3	3
E33	5	1	1	3	1	6	3	3	3	3	4	3	1	4	2	1	5	5	5	5
E34	1	1	2	5	1	1	3	5	3	5	3	3	2	4	1	1	5	5	5	6
E35	2	1	2	1	1	1	3	1	3	1	4	2	1	1	1	1	5	5	5	5
E36	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	2	5	1	1	1	1
E37	3	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	4	1	1	2	1	4	4	4	4

E38	3	1	2	1	5	1	5	1	5	1	2	2	1	4	1	1	5	5	5	7
E39	2	1	3	4	2	5	3	2	3	2	3	3	1	5	5	1	1	1	1	
E40	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	4	2	4	1	4	
E41	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	4	4	1	3	4	2	5	5	5	
E42	2	4	3	5	1	2	3	5	3	5	2	2	1	5	1	1	1	1	1	
E43	1	1	3	2	1	2	4	2	4	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	
E44	1	2	3	2	2	5	1	2	1	2	5	2	1	2	1	1	2	2	2	
E45	1	2	3	2	1	2	4	2	4	2	5	3	1	1	1	6	5	5	7	
E46	2	1	3	5	1	5	6	5	6	5	2	4	2	1	6	1	5	1	5	
E47	5	2	5	2	2	1	4	2	4	2	2	1	1	2	2	1	5	1	5	
E48	1	2	4	5	4	5	1	5	1	5	2	2	2	2	5	1	5	1	5	
E49	4	1	2	4	2	1	3	4	3	4	4	3	1	5	4	5	2	2	2	
E50	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	3	2	5	3	3	3	
E51	2	2	2	4	2	1	1	4	1	4	4	2	1	4	2	4	2	2	2	
E52	3	1	2	5	1	1	2	5	2	5	4	3	2	4	1	3	5	5	5	
E53	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	1	2	1	4	2	2	2	
E54	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	5	5	5	
E55	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	3	5	3	4	4	4	
E56	1	1	5	4	2	1	4	2	4	2	1	3	1	5	2	5	2	2	2	
E57	1	1	5	4	1	1	4	1	4	1	1	2	1	3	2	5	3	3	3	
E58	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	3	2	2	2	
E59	3	1	1	1	2	5	1	2	1	2	5	4	1	2	5	3	2	2	2	
E60	4	2	4	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	5	3	2	3	3	
E61	3	1	5	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	5	2	3	1	3	3	
E62	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	1	3	1	2	5	1	4	1	4	
E63	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	1	5	1	5	5	5	7	
E64	2	2	5	3	4	2	3	4	3	4	2	4	2	3	5	1	5	5	4	
E65	4	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	1	1	4	5	6	4	1	4	
E66	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	6	2	4	4	7	
E67	5	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	4	2	3	2	2	7	
E68	1	2	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	1	1	1	
E69	2	1	5	1	6	3	3	1	3	1	1	2	2	4	2	1	4	1	4	
E70	3	1	5	2	2	5	4	2	4	2	1	3	1	5	2	4	5	5	5	
E71	1	1	5	2	5	5	4	1	4	1	1	1	1	5	3	4	5	5	5	
E72	1	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	3	3	1	2	2	2	
E73	1	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	
E74	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	5	5	5	
E75	1	1	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	
E76	2	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	5	1	2	2	2	
E77	1	4	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	2	5	1	5	5	5	
E78	1	2	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	1	3	1	2	4	4	4	
E79	1	1	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	5	5	1	2	2	2	
E80	1	2	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	3	3	3	
E81	2	2	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	
E82	3	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	2	2	

E83	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	5	4	2	4	4	4	4
E84	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	1	3	3	3
E85	1	4	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	1	3	2	1	3	3	3	3
E86	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	1	1	1	1
E87	1	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
E88	1	2	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	2	4	5	1	1	1	1	1
E89	1	2	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	5	1	4	1	4	4
E90	1	4	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	1	1	7
E91	1	2	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	5	5	5	6
E92	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	1	1	1	1	1
E93	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1
E94	4	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	5	5	5	6
E95	1	1	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	2	1	5	3	5	5	5	5
E96	2	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	3	1	2	2	2	2
E97	3	1	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	5	1	5	7
E98	1	2	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5	5	5	1
E99	5	2	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	5	5	5	1	5	6
E100	1	2	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	5	5	5	4
E101	2	2	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	4	4	4	4
E102	3	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1	5	5
E103	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	3
E104	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	5	5	5	5
E105	3	2	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	6	2	2	2	2
E106	3	2	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	5	2	2	3	3	3
E107	3	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	4	5	3	5	1	5	5
E108	1	2	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	3	3	3	3
E109	4	2	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	4	1	5	1	1	1	1
E110	1	2	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	5	1	2	5	5	5	6
E111	1	2	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1
E112	1	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	1	4	4	4	4
E113	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1
E114	1	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	2	2	2
E115	1	2	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	3	3	3	3
E116	1	4	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	6
E117	4	2	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	5	5	5	5
E118	1	1	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	5	3	2	2	2	2
E119	1	2	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	5	5	5	5
E120	1	2	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	6	2	2	2	6
E121	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	1	5	5	5	4
E122	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	4	2	3	3	3
E123	3	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	3	3	3	3
E124	1	2	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5	1	5	1
E125	3	2	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	3	3	4	4	4	4
E126	1	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	5	5
E127	2	2	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	2	1	1	3	5	1	5	6

E128	3	1	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	5	2	5	1	5	5
E129	3	1	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	6
E130	3	2	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	5	5	5	6
E131	1	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	4	4	4
E132	3	2	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	3	3	3	3
E133	2	1	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3
E134	1	2	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	7
E135	1	2	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	5	1	1	1	1	1
E136	2	1	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	5	5	5	7
E137	3	2	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	3	3
E138	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	1	4	1	4	4
E139	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	4	5	5	5	5
E140	1	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	2	2	2	2
E141	2	2	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5	5	5	5
E142	3	2	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	3	5	3	3	3	6
E143	1	1	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	2	3	3	3
E144	1	2	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	2	1	1	6	3	3	3	3
E145	1	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	5	1	1	1	1	1
E146	1	2	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	1	3	3
E147	2	1	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	1	6
E148	1	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	2	2	2	2
E149	1	2	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	6
E150	1	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	6
E151	4	4	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	4	4	4	7
E152	1	1	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	5	3	4	1	4	4
E153	2	1	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	4	2	1	5	1	5	5
E154	2	2	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	1	1	1	1
E155	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	1	1	1	1	1
E156	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	4	5	5	5	5
E157	1	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	5	2	5	5
E158	1	4	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	2	1	5	3	1	1	1	1
E159	2	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	3	1	1	1	1	1
E160	4	1	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	5	5
E161	1	2	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	2	1	1	4	2	2	2	2
E162	4	1	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	2	5	6	2	2	2	2
E163	2	1	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	7
E164	1	2	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	5	5	5	5
E165	2	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	7
E166	1	1	1	4	1	1	3	4	3	4	1	2	1	1	2	1	5	5	5	7
E167	2	2	3	2	5	6	1	2	1	2	2	1	3	2	1	3	4	1	4	4
E168	2	2	1	4	3	1	1	4	1	4	4	6	1	4	6	1	2	2	2	2
E169	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	4	4	4	4
E170	1	2	4	3	4	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2
E171	1	2	2	5	2	5	1	5	1	5	5	1	1	5	1	1	2	3	3	3
E172	1	1	2	3	5	1	1	1	1	1	5	5	5		1	1	1	5	5	6

E173	3	4	1	5	2	2	5	1	5	1	2	2	2		1	2	2	3	3	3
E174	1	2	2	4	5	2	5	1	5	1	5	5	5		1	4	5	2	5	6
E175	1	2	2	5	4	3	1	2	1	2	4	4	4		4	2	5	4	4	7
E176	2	1	2	5	2	5	5	1	5	1	2	2	2		1	4	2	5	5	1
E177	1	2	5	3	3	1	5	2	5	2	3	3	3		5	1	2	5	5	1
E178	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2		1	5	2	4	4	4
E179	1	2	2	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2		1	3	1	4	4	4
E180	1	1	5	2	4	5	4	2	4	2	4	4	4		5	1	2	5	5	5
E181	1	1	2	2	5	2	1	3	1	3	5	5	5		5	1	5	3	3	3
E182	2	1	5	2	5	1	1	1	1	1	5	5	5		2	2	3	3	3	3
E183	5	2	4	4	2	2	5	1	5	1	2	2	2		5	1	1	5	5	5
E184	1	2	4	3	5	2	5	1	5	1	5	5	5	1	2	4	1	1	1	1
E185	5	1	3	2	4	3	1	2	1	2	4	4	4	5	1	2	5	4	4	4
E186	2	1	1	1	2	5	5	1	5	1	2	2	2	5	2	3	1	4	4	4
E187	1	2	3	5	3	1	5	2	5	2	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3
E188	3	2	1	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	6
E189	1	1	3	5	1	1	1	5	1	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	6
E190	3	2	5	2	2	5	1	2	1	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	3
E191	1	1	2	5	2	5	1	5	1	5	5	5	5	2	4	4	2	3	3	3
E192	1	2	2	4	3	1	2	4	2	4	4	4	4	1	2	2	1	1	1	1
E193	5	2	5	2	5	5	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
E194	1	2	2	3	1	5	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	5	2	5	5
E195	2	1	5	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
E196	1	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3	3	3	3
E197	2	2	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	5	1	2	4	4	4	4
E198	1	2	3	5	2	1	3	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	6
E199	3	2	1	5	1	1	1	5	1	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
E200	1	2	3	2	2	5	1	2	2	2	2	1	1	1	5	5	1	1	1	1

Anexo 8

Formato de publicación en repositorio.

 USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO					
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN					
1 Información del Autor		75162878	Lara_cancer_16@hotmail.com		
LARA AGUIRRE VICTOR PABLO		DNI	Correo Electrónico		
Apetidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico		
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación		
3 Grado Académico o Título Profesional¹					
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría	☐ Doctorado	
4 Título del Documento de Investigación					
Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.					
5 Programa Académico					
FARMACIA Y BIOQUIMICA					
6 Tipo de Acceso al Documento					
☒ Abierto o Público ² (info.eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ³ (info.eu-repo/semantics/restrictedAccess) ^(*)			
(*) En caso de restringido sustentar motivo					
A. Originalidad del Archivo Digital					
Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.					
B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁴					
El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶					
Huella Digital		Lugar Chimbote	Día 26	Mes 12	Año 2025
		Firma			
Importante					
1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-S/UE/DU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.					
2. Ley N° 30933 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2013-PCM.					
3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, entrega a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el marco de la Ley 822.					
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONYTEC-DEG (Anexos 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.					
5. Las Licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que promueve la disposición de los autores en conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.					
6. Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI, "Las universidades, instituciones y centros de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales prestando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente indexados por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio ALICIA".					
Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 27444, art. 32, párr. 32.3.					

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional

Anexo 9

Reporte de similitud

Atención Farmacéutica y Calidad de Atención Percibida de los Pacientes del Centro de Salud Florida – Chimbote, Periodo setiembre – diciembre 2025.

informe de originalidad

28%	27%	%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES REMANENTES

1	repositorio.uwliener.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.uroosevelt.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.usanpedro.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
6	dspace.esPOCH.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
7	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.upla.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	repositorioacademico.upc.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
10	www.ncbi.nlm.nih.gov	1%
	Fuente de Internet	
11	www.grafiati.com	1%
	Fuente de Internet	

