



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**APLICACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y LA  
AUTOMEDICACIÓN DE CETIRIZINA EN LOS USUARIOS  
QUE ACUDEN A LA FARMACIA PNEUMA DEL DISTRITO  
DE PAUCARPATA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA EN  
EL PERÍODO DE OCTUBRE – DICIEMBRE 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO  
FARMACÉUTICO**

**AUTORES**

**Bach. ARCE LIZÁRRAGA, DÁNERY**

<https://orcid.org/0000-0003-4650-6480>

**Bach. VERGEL RODRIGUEZ, SHARON STEFANI**

<https://orcid.org/0000-0002-2386-9468>

**ASESOR**

**Dr. VILCHEZ CÁCEDA, HÉCTOR ALEXANDER**

<https://orcid.org/0000-0001-7094-0821>

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mí Padre Máximo, que siempre me motivó a seguir adelante a pesar de tener caídas en el camino.

A mí Madre Rufina, por brindarme la mejor educación, por su apoyo incondicional frente a cada etapa de mi vida.

Dánery Arce Lizárraga

A mi papá Carlos por brindarme un mundo lleno de oportunidades y siempre haber confiado en mí, gracias por todo el apoyo y el gran amor que me das cada día, porque siempre puedo contar contigo y por tu esfuerzo que me permite hoy cumplir esta meta.

A ti mi abuela Zoilita porque desde el cielo siempre me has guiado y acompañado en este largo camino, gracias por los maravillosos años compartidos que me dejaron muchos aprendizajes para esta vida, siempre estarás en mi corazón.

Y a ti Rommel porque desde que nuestros caminos se encontraron siempre has estado conmigo en los buenos y malos momentos, me apoyas en todo y haces que las cosas se vean más fáciles, gracias por ser mi refugio en los momentos de tormenta y darme esa paz que solo tú me transmites.

Sharon Stefani Vergel Rodriguez

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirnos y guiarnos durante todo este largo camino.

Agradecemos a nuestro asesor Dr. Héctor Vilchez Cáceda por el apoyo brindado, en el diseño y elaboración de nuestra tesis.

Y finalmente a la Universidad María Auxiliadora y sus autoridades, por permitirnos concluir con una etapa profesional de nuestras vidas, gracias por la orientación y el desarrollo de este trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Páginas</b>
<b>RESUMEN</b>	8
<b>ABSTRACT</b>	9
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	16
II.1 Enfoque y diseño de la investigación	16
II.2 Población, muestra y muestreo	16
II.3 Variables de la investigación	18
II.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	18
II.5 Plan metodológico para la recolección de datos	19
II.6 Procesamiento del análisis estadístico	21
II.7 Aspectos éticos	21
<b>III. RESULTADOS</b>	22
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	30
IV.1 Discusión de resultados	30
IV.2 Conclusiones	32
IV.3 Recomendaciones	32
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	33
<b>ANEXOS</b>	40
ANEXO A: Instrumentos de recolección de datos	40
ANEXO B: Matriz de consistencia	43
ANEXO C: Operacionalización de las variables	44
ANEXO D: Consentimiento informado	45
ANEXO E: Resolución de aprobación	49
ANEXO F: Validación de encuestas	50
ANEXO G: Documento obtenido para desarrollo de la investigación	53
ANEXO H: Evidencias fotográficas del trabajo de campo	54

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>
Tabla 1. Análisis de confiabilidad del cuestionario de atención farmacéutica	20
Tabla 2. Análisis de confiabilidad del cuestionario de automedicación de cetirizina	20
Tabla 3. Aplicación de la atención farmacéutica según la orientación farmacéutica	22
Tabla 4. Aplicación de la atención farmacéutica según la dispensación farmacéutica	23
Tabla 5. Aplicación de la atención farmacéutica según el seguimiento farmacoterapéutico	24
Tabla 6. Automedicación de cetirizina según la orientación farmacéutica	25
Tabla 7. Automedicación de cetirizina según la dispensación farmacéutica	26
Tabla 8. Automedicación de cetirizina según el seguimiento farmacoterapéutico	27
Tabla 9. Participación de encuestados según género	29

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

	<b>Páginas</b>
Gráfica 1. Orientación farmacéutica	22
Gráfica 2. Dispensación farmacéutica	23
Gráfica 3. Seguimiento farmacoterapéutico	24
Gráfica 4. Automedicación según la orientación farmacéutica	25
Gráfica 5. Automedicación según la dispensación farmacéutica	26
Gráfica 6. Automedicación según el seguimiento farmacoterapéutico	28
Gráfica 7. Participación según género	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Páginas</b>
Figura 1. Instalaciones de la Farmacia Pneuma	55
Figura 2. Bachilleres dentro de la Farmacia Pneuma	55
Figura 3. Preparación de los documentos y fichas de encuestas	56
Figura 4. Explicación sobre atención farmacéutica y automedicación	56
Figura 5. Descripción de atención farmacéutica y automedicación	57
Figura 6. Realización de encuestas a los clientes	57
Figura 7. Llenado de cuestionarios	58
Figura 8. Llenado de cuestionarios	58
Figura 9. Encuestas a los clientes	59
Figura 10. Reuniones vía zoom para el seguimiento farmacoterapéutico	59
Figura 11. Análisis de los datos obtenidos	60
Figura 12. Análisis de datos	60

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar si la atención farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre – diciembre 2021.

**Materiales y métodos:** El estudio es de enfoque cualitativo, no experimental y de diseño descriptivo del tipo explicativo y corte transversal; donde la muestra de estudio fue de 201 pacientes entre varones y mujeres en el rango de 30 a 50 años, los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios conformados cada uno de 3 secciones y 15 ítems.

**Resultado:** Los resultados muestran que existe relación entre la Aplicación de la atención farmacéutica y la automedicación que realizan las personas, el cual se observa en los resultados obtenidos de los clientes que fueron encuestados en la Farmacia Pneuma. Los cuales refieren que la atención farmacéutica en cuanto orientación farmacéutica y su relación con la automedicación fue muy buena con (39,39 %) y (43,18 %), en cuanto a la dispensación farmacéutica y su relación con la automedicación fue muy buena con (43,48 %) y (46,27 %), y sobre el seguimiento farmacoterapéutico y su relación con la automedicación fue buena con (41,09 %) y muy buena con (39,20 %).

**Conclusiones:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la Atención farmacéutica y automedicación de cetirizina, además la mayor parte los usuarios que fueron encuestados en la Farmacia Pneuma, manifiestan recibir una buena atención farmacéutica, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico.

**Palabras claves:** Aplicación de la atención farmacéutica, automedicación, usuarios.

## ABSTRACT

**Objective:** To assess whether pharmaceutical care is related to self-medication of cetirizine in users who attend the Pneuma Pharmacy of the Paucarpata district of the Arequipa province in the period October - December 2021.

**Materials and methods:** The study has a qualitative, non-experimental approach and a descriptive design of the explanatory and cross-sectional type; Where the study sample was 201 patients between men and women in the range of 30 to 50 years, the instruments used for data collection were two questionnaires each consisting of 3 sections and 15 items.

**Result:** The results show that there is a relationship between the Application of pharmaceutical care and the Self-medication that people perform, which is observed in the results obtained from the clients who were surveyed at the Pneuma Pharmacy. They refer that pharmaceutical care in terms of pharmaceutical guidance and its relationship with self-medication was very good with (39.39%) and (43.18%), in terms of pharmaceutical dispensing and its relationship with self-medication was very good with (43.48%) and (46.27%), and on the pharmacotherapeutic follow-up and its relationship with self-medication was good with (41.09%) and very good with (39.20%).

**Conclusions:** There is a statistically significant relationship between pharmaceutical care and self-medication of cetirizine, and most of the users who were surveyed at the Pneuma Pharmacy state that they receive good pharmaceutical care, dispensing and pharmacotherapeutic follow-up.

**Key words:** Application of pharmaceutical care, self-medication, users.

## I. INTRODUCCIÓN

La automedicación es una práctica que se realiza hace muchos años y que ha ido mostrando cambios desde el uso de hierbas o remedios caseros, hasta el consumo de diversos fármacos para aliviar diferentes molestias que presentan las personas; también puede ser definido como el uso y consumo de medicamentos sin prescripción médica<sup>1</sup>.

Esta práctica tradicional era transmitida de generación en generación, en la actualidad la automedicación es una disyuntiva para el sistema de salud y sus integrantes, puesto que sus orígenes y soluciones son complejos, así como los pros y contras de esta práctica diaria. Muchas organizaciones de todo el mundo intentan posicionar la automedicación como una primera opción para una atención primaria, pero el puente que relaciona la seguridad y la aparición de eventos adversos es muy frágil<sup>1</sup>.

El Ministerio de Salud (MINSA) informó que cerca del 55 % aproximado de la población tiende a automedicarse poniendo en riesgo su salud ya que adquieren y consumen medicamentos sin receta, es decir no acuden al médico para que realice la recomendación correspondiente<sup>2</sup>.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la automedicación se define como el uso de medicamentos para prevenir, aliviar y tratar diversos síntomas; pero se debe considerar que este tipo de práctica posee grandes consecuencias como: enmascarar síntomas, causar efectos adversos, suprimir los efectos de otros fármacos y provocar resistencias farmacológicas<sup>3</sup>.

Muchas veces la automedicación es posible debido a la existencia de productos OTC (medicamentos de venta libre) el cual constituye ya un mal hábito de parte de los consumidores y que trae consigo efectos adversos para las personas que los adquieren<sup>4</sup>.

La automedicación constituye un importante problema de salud pública en todo el mundo y conduce al uso no controlado de medicamentos o automedicación no responsable influenciado por los medios de comunicación, el entorno y la familia que ocasiona baja efectividad e inseguridad en los tratamientos, daños a la salud e

insatisfacción del paciente, así como el uso inapropiado de los recursos y el aumento de los costos de salud<sup>5</sup>.

Los servicios farmacéuticos como atención, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), son un conjunto de acciones desarrollado por el farmacéutico y tienen como finalidad el correcto uso de medicamentos en la población, priorizando un debido consumo racional de los fármacos ya que estos deben siempre mejorar la calidad de vida<sup>6</sup>.

Estos servicios farmacéuticos son un proceso clave e implican una relación directa con el paciente, deben ser brindados por el farmacéutico quien es el personal idóneo y capacitado para disipar las dudas del paciente acerca de su tratamiento farmacológico y la persona llamada a garantizar la existencia de los fármacos<sup>7</sup>.

Los antihistamínicos son los fármacos más empleados en el tratamiento de las enfermedades alérgicas. Actúan neutralizando los efectos de la histamina, y se emplean en el tratamiento sintomático de enfermedades alérgicas como la rinitis y urticaria agudas o crónicas, en el control del picor por diversas causas, en los mareos, en el tratamiento menor del insomnio, la anafilaxia y otras reacciones alérgicas agudas<sup>8</sup>.

Estos medicamentos deben proveer un máximo beneficio con un mínimo de riesgo y al mismo tiempo maximizar los recursos evitando aumento de los costos de tratamiento y consecuentemente en gastos por motivos de salud o mal tratamiento de las enfermedades. Por ello conocer cómo eligen los consumidores los antihistamínicos es fundamental, para una intervención destinada a disminuir los efectos adversos<sup>8</sup>.

La cetirizina es un medicamento que se utiliza para el tratamiento de problemas de hipersensibilidad, alergias, asma y también como antihistamínico, ha demostrado ser una prescripción muy utilizada debido a que no provoca somnolencia al ser catalogado de segunda generación, son de gran consumo masivo por la población que a veces por los escasos recursos económicos recurren a los establecimientos farmacéuticos incurriendo en la automedicación con este fármaco<sup>9</sup>.

La Atención Farmacéutica se define como “El acto del profesional Químico Farmacéutico” para la mejora y mantenimiento de la salud y calidad de vida del paciente, los cuales se realizan mediante prácticas correctas de Orientación, Dispensación y Seguimiento Farmacoterapéutico<sup>10</sup>.

La (OMS) afirma que la Atención Farmacéutica es «un compendio de la práctica profesional, en el que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico y reconoce que es un conjunto de actitudes, comportamientos, compromisos, funciones, conocimientos, responsabilidades y destrezas del farmacéutico en la prestación de la farmacoterapia; con objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y la calidad de vida del paciente<sup>11</sup>. En la actualidad, la automedicación es un problema de salud mundial debido a que gran parte de la población lo realiza y el cual posee un gran impacto perjudicial. Siendo esta mala práctica un factor en la presencia de reacciones adversas<sup>12</sup>.

Entre los antecedentes internacionales se dispone de los siguientes:

**Chontay S. (2017)**, determinó la forma de automedicación de personas adultas frente al resfriado común y gripe relacionada con la presencia de efectos adversos, dentro de sus resultados se muestra que existe una correlación altamente positiva. Llegando a la conclusión que la automedicación con antigripales se relaciona con el riesgo de sus efectos adversos de forma positiva con un 0,69 %<sup>13</sup>.

**García E, et al (2017)**, estimaron el nivel de automedicación y factores asociados en una población de grado universitario, encontrando en sus resultados que un 72,5 % de la población encuestada lo realiza y que los fármacos de más adquisición son analgésicos, antihistamínicos y antigripales. Dentro de sus conclusiones menciona que el alto porcentaje de automedicación se ve reflejado en los estudiantes de farmacia, pese al conocimiento que manejan a nivel de fármacos<sup>14</sup>.

**Arpi G. (2017)**, determinó la prevalencia de la automedicación según ciertos factores como demográfico, signos y síntomas frecuentes y fármacos más consumidos, mostrando como resultados que las personas del género femenino con 58,6 % son las que más se automedicaron. Dentro de sus conclusiones se destaca que pese a los riesgos que causa la automedicación en el organismo las

personas igual lo siguen realizando, por ello el profesional de salud debe educar oportunamente a la población<sup>15</sup>.

Entre los antecedentes nacionales se dispone de los siguientes:

**Quiñonez M. (2020)**, determino los factores que son asociados a la automedicación en los estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano, utilizando como método de recolección las encuestas y dentro de sus resultados destaca que los factores sociales no se asocian con la automedicación mientras que los factores económicos si lo hacen con un 61 % así como también los factores culturales con un 95 % y considera como riesgoso el acto de consumir medicamentos sin prescripción médica<sup>16</sup>.

**Pillaca V, et al (2021)**, implementaron la atención farmacéutica en los establecimientos farmacéuticos del Distrito de Carmen de Legua-Reynoso. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección. Como resultado del estudio el 78,6 % de la población tiene un nivel de conocimiento parcialmente alto en dispensación farmacéutica, un 43,8 % indicación farmacéutica y en seguimiento farmacoterapéutico un 2,6 %. Concluyen que una vez implementadas las mejoras en la atención farmacéutica el nivel de conocimiento es parcial, respecto a los servicios de dispensación e indicación farmacéutica<sup>17</sup>.

**Nolasco E. (2020)**, evaluó los factores asociados a la automedicación en estudiantes de enfermería en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, dentro de sus conclusiones se resalta, los factores socioeconómicos y culturales son un 61,14 % en estos se asocian el ingreso económico, la fuente de información. La prevalencia de automedicación es de un 86.9 % el medicamento prevalente fue el naproxeno<sup>18</sup>.

La justificación del trabajo se basa en que la automedicación se ha convertido en una mala práctica de salud a nivel mundial, el cual ocasiona grandes daños en el organismo. Actualmente se manejan cifras estadísticas que muestran un incremento de las personas que se automedican, y hasta se considera a la

automedicación como un problema de salud pública debido al impacto social y a las consecuencias que se desencadena en el organismo tanto en corto como largo plazo. Es por ello que el presente estudio pretende evaluar si la atención farmacéutica en la Farmacia Pneuma disminuye la automedicación con la cetirizina.

El objetivo general del estudio fue evaluar si la atención farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre – diciembre 2021.

La hipótesis general del estudio fue: La atención farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre – diciembre 2021.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### II.1. Enfoque y diseño de la investigación

**Enfoque:** Cualitativo

**No experimental:** Porque no se manipuló la variable independiente<sup>19</sup>.

**Descriptivo:** Tuvo como propósito la descripción de las variables en un determinado momento<sup>19</sup>.

**Explicativo:** Porque permitió explicar cómo la variable independiente influye sobre la variable dependiente en un determinado momento<sup>19</sup>.

**Transversal:** Debido a que la recolección de los datos se dio por única vez y fueron tomados en periodo de tiempo determinado<sup>19</sup>.

**Correlacional:** Debido a que tiene la finalidad de establecer la asociación entre las dos variables de estudio<sup>19</sup>.

### II.2. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los clientes de la Farmacia Pneuma, la cual está ubicada en la avenida Mariscal Castilla, en el Distrito de Paucarpata y cuenta con un total de 420 clientes. El estudio se realizó en los meses de octubre a diciembre del 2021.

El muestreo fue no probabilístico, obteniéndose una muestra de 201 clientes, por medio de la siguiente fórmula<sup>19</sup>:

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

Donde:

n = muestra representativa (n=201)

N = población (N=420)

Z = margen de seguridad 95 % (Z=1.96)

E = Coeficiente de error máximo 5 % (E=0,05)

p = Probabilidad del ámbito investigativo (p=0.5)

q = Probabilidad no factible para realizar la investigación (q=0.5)

#### Criterios de inclusión:

- Clientes en el rango de 30 a 50 años de ambos sexos que acudan a recibir la atención farmacéutica en la Farmacia Pneuma durante los meses de octubre a diciembre del 2021.
- Clientes que residan en el distrito de Paucarpata y acudan a la Farmacia Pneuma.
- Clientes que acepten participar de la investigación a través del consentimiento informado.
- Clientes que no presenten receta médica al acudir a la Farmacia Pneuma.

#### Criterios de exclusión:

- Clientes menores de 30 años que acudan a recibir la atención farmacéutica en la Farmacia Pneuma.
- Clientes que no residan en el distrito de Paucarpata.
- Clientes que no acepten participar de la investigación a través del consentimiento informado.
- Clientes que presenten receta médica al acudir a la Farmacia Pneuma.

### II.3. Variables de investigación

**Variable independiente:** Aplicación de la atención farmacéutica.

**Definición conceptual:** La atención farmacéutica es una función primordial que brinda el químico farmacéutico, el cual busca mejorar la calidad de vida del paciente.

**Definición operacional:** La aplicación de la atención farmacéutica se dará mediante la orientación farmacéutica, dispensación farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico.

**Variable dependiente:** Automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma en el período de octubre – diciembre 2021.

**Definición conceptual:** La automedicación es la utilización de medicamentos por iniciativa propia sin ninguna intervención por parte del médico, ni en el diagnóstico de la enfermedad, ni en la prescripción o supervisión.

**Definición operacional:** La automedicación se evaluará mediante la relación a la orientación farmacéutica, automedicación relacionado a la dispensación farmacéutica y automedicación relacionado al seguimiento farmacoterapéutico.

### II.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica que se usó durante la recolección de datos son las encuestas y los instrumentos utilizados son los cuestionarios que tienen como objetivo brindarnos información de forma eficaz y óptima sobre la atención farmacéutica brindada y la automedicación de los clientes con cetirizina. Instrumentos de recolección de datos: Se elaboraron dos cuestionarios para las dos variables del estudio los cuales son aplicación de la atención farmacéutica y automedicación de cetirizina en los usuarios de la farmacia Pneuma de creación propia de las autoras, haciendo uso de las encuestas y la cual tuvo como base otras investigaciones.

El primer cuestionario es sobre Atención Farmacéutica el cual consta de 15 ítems, divididos en 3 secciones que son: orientación farmacéutica, dispensación

farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico. Y el segundo cuestionario es sobre Automedicación de cetirizina que de la misma manera consta de 15 ítems y 3 secciones las cuales son: automedicación en relación a la dispensación farmacéutica y automedicación en relación al seguimiento farmacoterapéutico; donde la evaluación va de acuerdo a lo que percibe el usuario o cliente de la farmacia.

Estos cuestionarios fueron tipo Likert de 5 niveles donde se evalúa de la siguiente manera: Malo con un valor de 1, Regular con un valor de 2, Bueno con un valor de 3, Muy bueno con un valor de 4 y Excelente con un valor de 5.

## **II.5. Plan metodológico para la recolección de datos**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Se solicitó la autorización a la propietaria de la Farmacia, para poder ingresar a su establecimiento y así las investigadoras puedan instalarse.

Al ingresar al ambiente, nos instalamos en un lado del mostrador y nos pusimos la vestimenta correcta siguiendo las medidas de bioseguridad.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos**

La recolección de datos fue realizada en los meses de octubre a diciembre del presente año 2021. A cada cliente se le explicó los objetivos del estudio y se le invitó a participar, así mismo se le entregó el consentimiento para su debida participación.

A continuación, se le brindó la atención farmacéutica a cada uno de los clientes orientándolos sobre la automedicación con cetirizina, la dispensación farmacéutica donde se le informa al paciente sobre el uso adecuado del medicamento y la posible presencia de reacciones adversas y por último el seguimiento farmacéutico que se le va a realizar.

Luego se realizó el seguimiento farmacoterapéutico, mediante una reunión vía zoom. En esta etapa se pidió al participante su número de celular y se le informó que el procedimiento sería mediante una video llamada por zoom durante tres días

seguidos, previa coordinación del horario de cada cliente. Se les pidió a los clientes que puedan llenar las encuestas: indicándose que respondan con sinceridad y si tienen alguna duda puedan realizar sus preguntas.

El llenado del cuestionario para cada cliente tomó un tiempo aproximado de 10-15 minutos como promedio. Al culminar el llenado de los cuestionarios, se procedió a verificar cada uno y a su respectiva codificación.

Lo primero que se realizó fue la validación de los cuestionarios por profesionales expertos en el tema. Este proceso comenzó con la entrega de los instrumentos de recolección de datos, ficha de calificación y matriz de operacionalización de variables, los cuales fueron evaluados por expertos docentes, que dieron la aprobación a los mismos.

Luego se procedió a evaluar y realizar el estudio del alfa de cronbach el cual nos otorgar el grado de confiabilidad de las encuestas del estudio, este fue aplicado en una prueba piloto a 20 usuarios para ambos cuestionarios y como resultados tenemos:

**TABLA 1. Análisis de confiabilidad del cuestionario de atención farmacéutica.**

Alfa de cronbach	N
0,9043	20

**TABLA 2. Análisis de confiabilidad del cuestionario de automedicación de cetirizina.**

Alfa de cronbach	N
0,9246	20

En las tablas 1 y 2 se observa los resultados del alfa de cronbach que nos otorga el grado de confiabilidad mayor a 0,9 lo cual no indica que tenemos un grado de confiabilidad alto para la realización del estudio.

## **II.6. Procesamiento del análisis estadístico**

Luego de la obtención de resultados de las encuestas aplicadas se procedió a realizar la evaluación de la información obtenida mediante la estadística descriptiva utilizando el paquete informático Microsoft Excel versión 2016, también se aplicará la prueba de Chi cuadrado el cual nos ayuda a conocer si existe una relación entre las dos variables del estudio.

## **II.7. Aspectos éticos**

La investigación se hizo tomando en cuenta los principios expresados en el código de ética, considerando que las personas que participaron en la investigación fueron informadas, por lo que libremente decidieron participar, se usó los datos proporcionados por parte de los encuestados sólo para fines exclusivamente académicos<sup>20</sup>.

Tomando en cuenta el principio de Beneficencia, donde se promueve el bienestar de los participantes del estudio, el principio de No-maleficencia, el cual no produce ningún daño en los participantes; y el principio de Justicia, ya que se actuó con ética en el proceso de recolección de datos y no se discriminaba a los participantes, salvo los que no cumplieron con los criterios de inclusión del estudio<sup>21,22,23</sup>.

### III. RESULTADOS

#### III.1. Sobre aplicación de atención farmacéutica según la orientación farmacéutica

Tabla 3. Atención farmacéutica según la orientación farmacéutica

Orientación farmacéutica	n	Promedio	Porcentaje %
Mala	0	0	0
Regular	50	10	4.98
Buena	375	75	37.31
Muy buena	395	79	39.30
Excelente	185	37	18.41
<b>TOTAL</b>		<b>201</b>	<b>100%</b>

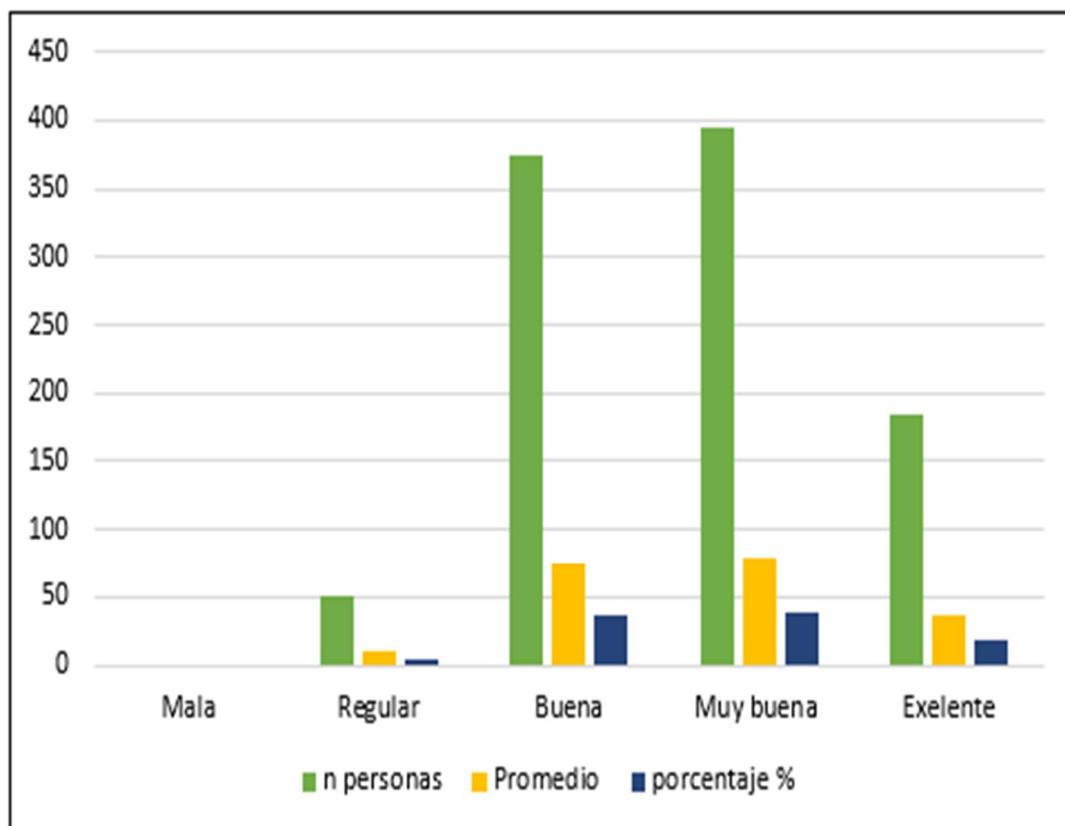


Gráfico 1. Orientación farmacéutica

### Interpretación:

De 201 personas encuestadas en la primera sección de orientación farmacéutica. Los usuarios encuestados consideran que tuvieron una atención farmacéutica mala con un 0%, regular con un 4,98%, buena con un 37,31%, muy buena con 39,30% y excelente con un 18,41%.

### III.2. Sobre aplicación de la atención farmacéutica según la dispensación farmacéutica

Tabla 4. Atención farmacéutica según la dispensación farmacéutica

Dispensación farmacéutica	n	Promedio	Porcentaje %
Mala	2	0.4	0.20
Regular	45	9	4.48
Buena	359	71.8	35.72
Muy buena	437	87.4	43.48
Excelente	162	32.4	16.12
Total		201	100%

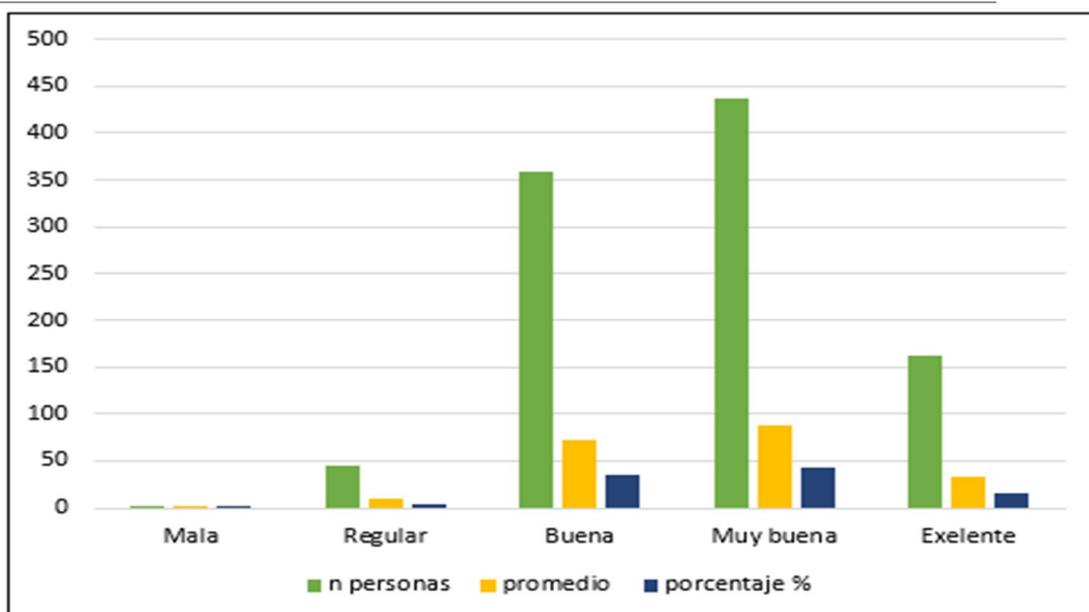


Gráfico 2. Dispensación farmacéutica

## Interpretación

De 201 personas encuestadas en la segunda sección de dispensación farmacéutica. Los clientes encuestados consideran que tuvieron una atención farmacéutica mala con un 0,20%, regular con un 4,48%, buena con un 35,72%, muy buena con 43,48% y excelente con un 16,12%.

### III.3. Sobre aplicación de la atención farmacéutica según el seguimiento farmacoterapéutico

Tabla 5. Atención farmacéutica según el seguimiento farmacoterapéutico

Seguimiento Farmacoterapéutico	n	Promedio	Porcentaje %
Mala	1	0.2	0.10
Regular	29	5.8	2.89
Buena	413	82.6	41.09
Muy buena	393	78.6	39.10
Excelente	169	33.8	16.82
Total		201	100%

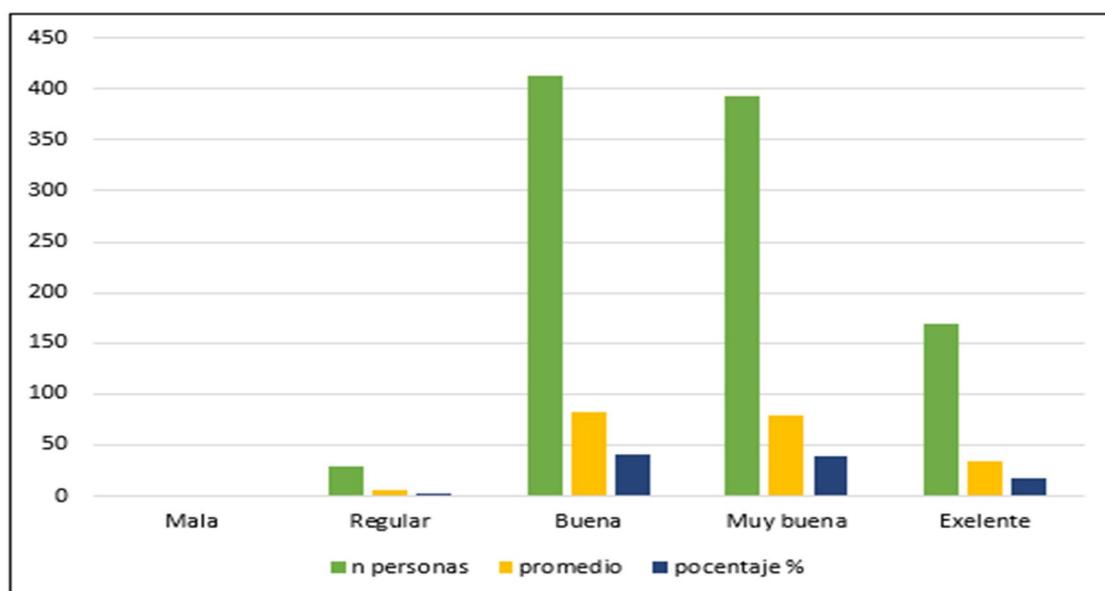


Gráfico 3. Seguimiento farmacoterapéutico

### Interpretación:

De 201 personas encuestadas en la tercera sección de seguimiento farmacoterapéutico. Los clientes encuestados consideran que tuvieron una atención farmacéutica mala con un 0,10%, regular con un 2,89%, buena con un 41,09%, muy buena con 39,10% y excelente con un 16,82%.

### III.4. Sobre automedicación de cetirizina según la orientación farmacéutica

Tabla 6. Automedicación de cetirizina según la orientación farmacéutica

Automedicación en relación a la orientación farmacéutica	n	Promedio	Porcentaje %
Mala	0	0	0
Regular	23	4.6	2.29
Buena	374	74.8	37.21
Muy buena	434	86.8	43.18
Excelente	174	34.8	17.31
Total		201	100%

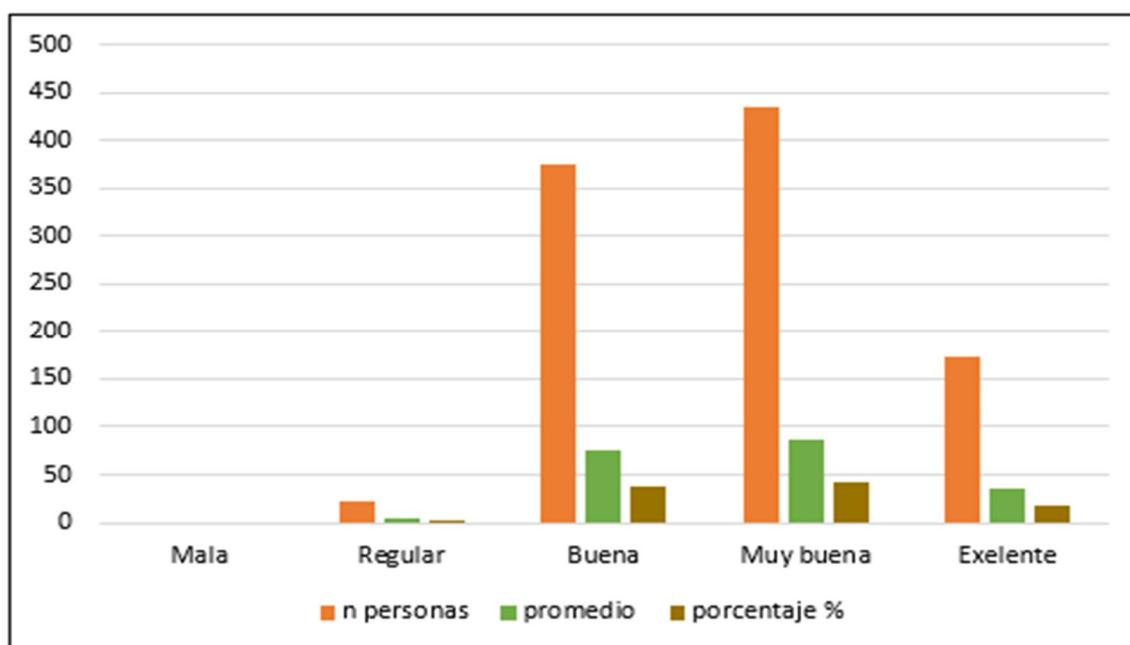


Gráfico 4. Automedicación según orientación farmacéutica

### Interpretación:

Según la tabla y gráfica anterior de las 201 personas encuestadas se observa que en cuanto a la orientación farmacéutica brindada sobre el tema de automedicación el 17,31% considera haber recibido una orientación excelente, el 43,18% una orientación muy buena, el 37,21% una orientación buena, el 2,29% una orientación regular y el 0% una orientación mala.

### III.5. Sobre automedicación de cetirizina según la dispensación farmacéutica

Tabla 7. Automedicación de cetirizina según la dispensación farmacéutica

Automedicación en relación a la dispensación farmacéutica	n	Promedio	Porcentaje %
Mala	0	0	0
Regular	20	4	1.99
Buena	328	65.6	32.64
Muy Buena	465	93	46.27
Excelente	192	38.4	19.10
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>100%</b>

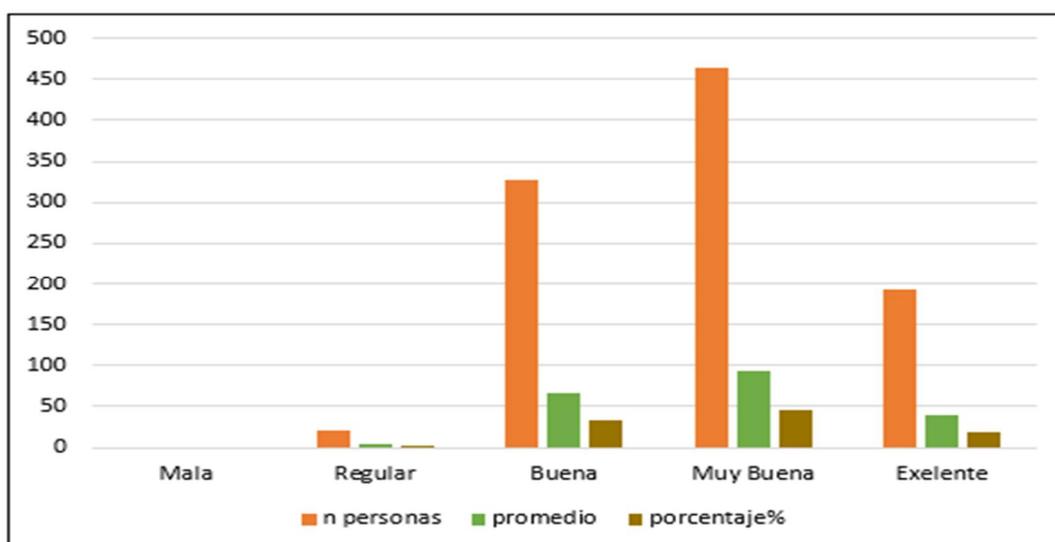


Gráfico 5. Automedicación según dispensación farmacéutica

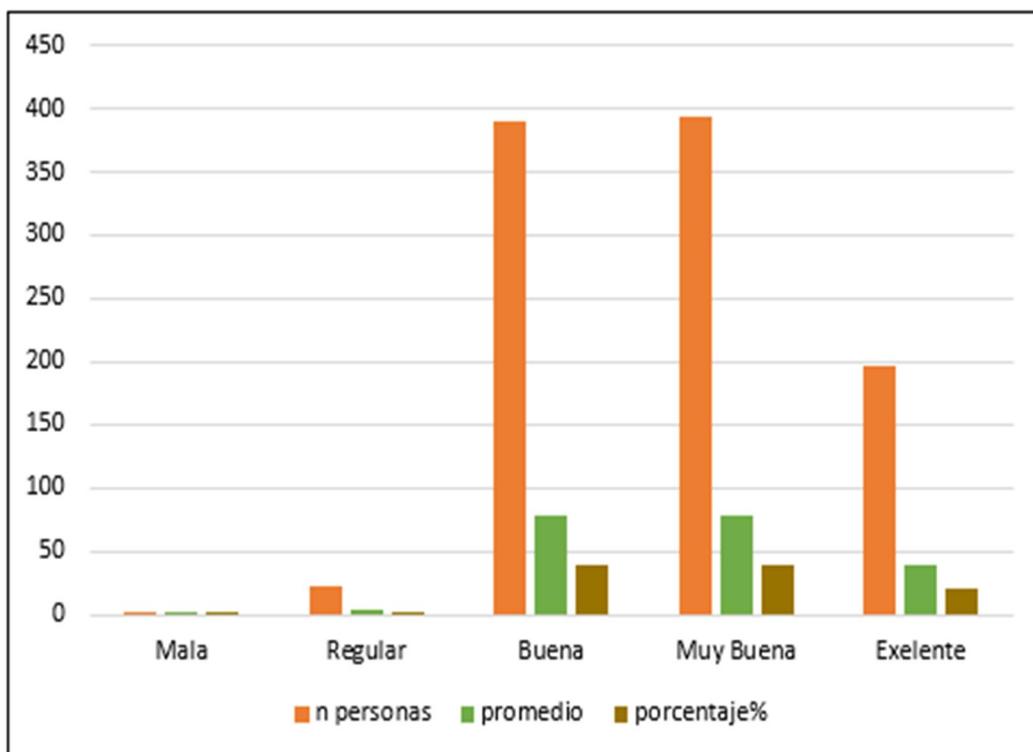
### **Interpretación**

Según la tabla y gráfica anterior de las 201 personas encuestadas se observa que en cuanto a la dispensación farmacéutica brindada sobre el tema de automedicación el 19,10% considera haber recibido una dispensación excelente, el 46,27% una dispensación muy buena, el 32,64% una dispensación buena, el 1,99% una orientación regular y el 0% una orientación mala.

### **III.6. Sobre automedicación de cetirizina según el seguimiento farmacoterapéutico**

**Tabla 8. Automedicación de cetirizina según el seguimiento farmacoterapéutico**

<b>Automedicación en relación al seguimiento Farmacoterapéutico</b>	<b>n</b>	<b>Promedio</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Mala</b>	2	0.4	0.20
<b>Regular</b>	22	4.4	2.19
<b>Buena</b>	390	78	38.81
<b>Muy Buena</b>	394	78.8	39.20
<b>Excelente</b>	197	39.4	19.60
<b>Total</b>		201	100



**Gráfico 6. Automedicación según seguimiento farmacoterapéutico**

### Interpretación

Según la tabla y gráfica anterior de las 201 personas encuestadas se observa que en cuanto al seguimiento farmacoterapéutico brindado sobre el tema de automedicación el 19,60% considera haber recibido un seguimiento farmacoterapéutico excelente, el 39,20% un seguimiento farmacoterapéutico muy bueno, el 38,31% un seguimiento farmacoterapéutico bueno, el 2,19% un seguimiento farmacoterapéutico regular y el 0,20% un seguimiento farmacoterapéutico malo.

### III.7. Influencia del género en la participación del estudio

Tabla 9. Cantidad y porcentaje de participantes según género

Género			
	Masculino	Femenino	
Cantidad	114	87	201
Porcentaje %	56,8	43,3	100%

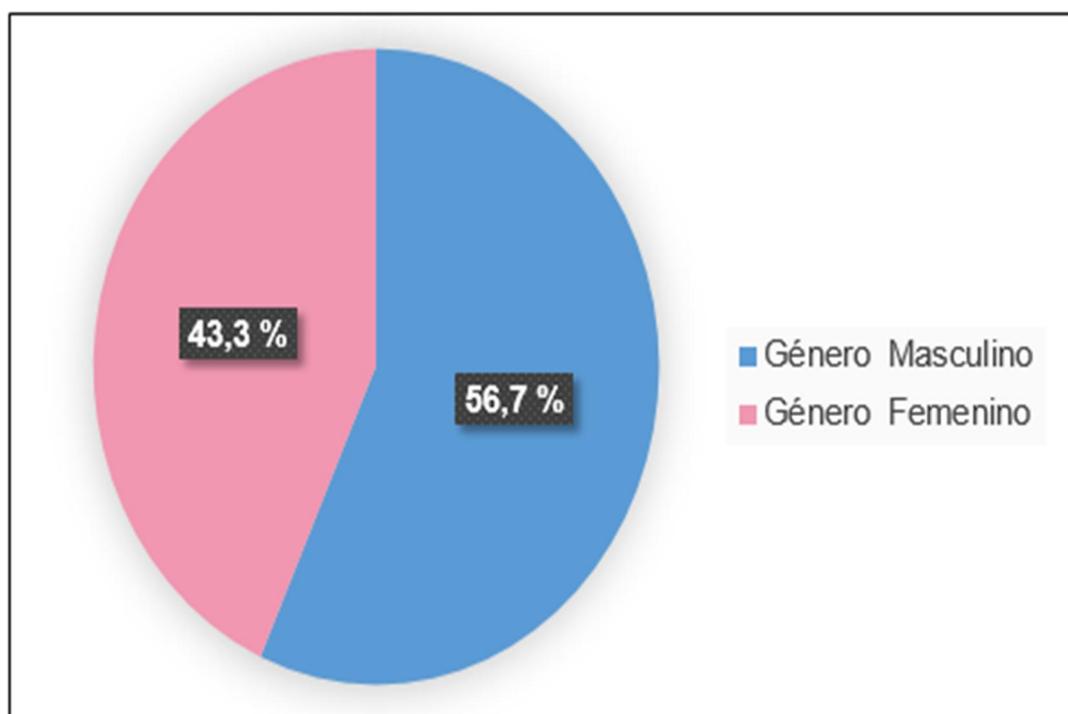


Gráfico 7. Participación según género

#### Interpretación

Según la tabla y gráfica anterior de las 201 personas encuestadas se observa que el 43,3% de participación en la encuesta fue del género femenino y el 56,7% fue del género masculino. Ambos géneros en el rango de edad del estudio.

## IV. DISCUSIÓN

### IV.1. Discusión de resultados

La orientación farmacéutica, los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma, representan en la mayoría una muy buena atención farmacéutica (39,30%) seguida de buena (37,31%), excelente con un (18,41%), regular con un (4,98%) y mala (0%). Estos resultados se asemejan a los encontrados por Caruajulca V., Vargas Q. (2020)<sup>27</sup> donde presentan en su mayoría una buena calidad de atención farmacéutica con un (37,8%).

Dispensación, los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma, representan en la su mayoría una muy buena dispensación (43,48%), seguida de buena (35,72%), excelente con un (16,12%), regular con un (4,48%) y mala (0,20%). Se asemejan a los resultados encontrados por Escudero E., Huanca M., (2019)<sup>35</sup> donde indica que la empatía influye en la dispensación (56,5%).

Seguimiento farmacoterapéutico, el 41,09% de los usuarios consideran buena la aplicación de la atención farmacéutica basada en el seguimiento farmacoterapéutico, seguida de muy buena (39,10%), excelente (16,82%), regular (2,89%) y mala (0,10%). Difiere con los resultados del estudio de Pillaca V., Montero C., (2021)<sup>17</sup> ya que se evaluó el nivel de conocimiento de la población los resultados que obtuvo fueron para dispensación farmacéutica (78,6%), indicación u orientación farmacéutica (43,8%) y seguimiento farmacoterapéutico (2,6%).

Automedicación por orientación farmacéutica, el 43,18% de los usuarios consideran haber recibido una orientación muy buena, seguida de buena (37,21%), excelente (17,31%), regular (2,29) y mala (0%). Dichos resultados se asemejan al estudio por Miranda A. (2021)<sup>36</sup> quien obtuvo un (67,8%), se redujo al aplicar una orientación farmacéutica.

Automedicación por dispensación, el 46,12% de los usuarios consideran haber recibido una dispensación muy buena, seguida de buena (32,64%), excelente (19,10%), regular (1,99%) y mala (0%). Por su parte en relación a los antecedentes de Barrionuevo P. y Salvador C., (2021)<sup>37</sup> encontró el nivel de satisfacción con respecto a la información adecuada del medicamento y tratamiento un (91,25%) se

siente satisfecho y en (100%) en el nivel de satisfacción con respecto a la atención con empatía.

Automedicación por seguimiento farmacéutico, el 39,20% de los usuarios consideran haber recibido un seguimiento farmacoterapéutico muy buena, seguida de buena (38,31%), excelente (19,60%), regular (2,19%) y mala (0,20%).

## **IV.2. Conclusiones**

- ❖ Se determinó que la orientación farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina, en los usuarios encuestados que acuden a la Farmacia Pneuma, del distrito de Paucarpata de la Provincia Arequipa en el periodo de octubre a diciembre del 2021 consideran, haber recibido muy buena información con un (43,18%) y buena con (37,21%) por tanto podrán realizar el uso racional de la cetirizina.
- ❖ Se evaluó que la dispensación farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina, en los usuarios encuestados que acuden a la Farmacia Pneuma, del distrito de Paucarpata de la Provincia Arequipa en el periodo de octubre a diciembre del 2021 ya que se observa que el (46,27%) con lo cual podemos afirmar que la dispensación farmacéutica se realiza de manera adecuada.
- ❖ Se determinó que el seguimiento farmacoterapéutico influye en la automedicación de cetirizina en los usuarios encuestados que acuden a la Farmacia Pneuma, del distrito de Paucarpata de la Provincia Arequipa en el periodo de octubre a diciembre del 2021 ya que se observa que el (39,20%) de usuarios encuestados manifiesta que el Químico Farmacéutico cumple con el horario establecido en el seguimiento farmaceterapeutico y le transmiten confianza al ser asesorado sobre la cetirizina.

## **IV.3. Recomendaciones**

- Proponer a la propietaria capacitaciones mensuales a los trabajadores para así fortalecer la orientación farmacéutica
- Concientizar a los usuarios que acuden a las farmacias sobre la automedicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández A. "Automedicación" Farmacología general: Una guía de estudio. 1ed. México: Editorial McGraw-Hill Medical; 2017 [acceso: 08 de agosto 2021]. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1489&ionid=96952696>
2. Ministerio de Salud: MINSA. 2018. [acceso: 15 de agosto 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/41893-alrededor-del-55-de-peruanos-se-automedica-y-pone-en-riesgo-su-salud>
3. Organización Mundial de la Salud. Uso responsable de los medicamentos. 2018. [acceso: 15 de agosto 2021]. Disponible en: [http://www.anmat.gov.ar/comunicados/Usa\\_responsablemente\\_los\\_medicamentos.pdf](http://www.anmat.gov.ar/comunicados/Usa_responsablemente_los_medicamentos.pdf)
4. Rengifo J, Gómez M, Melo D. Prevalencia y factores asociados a la automedicación en un grupo del adulto mayor de la comuna 6 de Cali, 2019. [Tesis para optar al Título de Tecnólogo de Regencia en Farmacia]. Colombia: Universidad Santiago de Cali; 2019. [acceso: 10 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1534/PREVALENCIA%20Y%20FACTORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Pari-Olarte J, Cuba-García P, Almeida-Galindo J, Aliga-Guillén N, Solano-García C, Chacaltana-Ramos L, et al. Factores asociados con la automedicación no responsable en el Perú. Revista del Cuerpo Médico del HNAAA. 2021. [acceso: 15 de agosto de 2021]; 14(1): 29-34. Disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/867/402>
6. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS. 2017. [acceso: 08 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>

7. Debesa F, Viña G. Servicios farmacéuticos basados en atención primaria en salud, nuevo paradigma para el profesional farmacéutico. Rev Cubana Farm. 2017. [acceso: 12 de agosto de 2021]; 51(1). Disponible en: <http://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/189/82>
8. Mandujano P. Prevalencia del uso de antihistamínicos en la población de la urbanización las Brisas, 2015. [Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Áncash: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2017. [acceso: el 13 de septiembre de 2021]. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/200/MANDUJANO\\_PONTE\\_PILAR\\_PIA\\_USO\\_ANTIISTAMINICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/200/MANDUJANO_PONTE_PILAR_PIA_USO_ANTIISTAMINICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Lorenzo P, Moreno A, Leza J, Lizosain I, Moro A, Portolés A. Velásquez Farmacología básica y clínica. 19ed. Madrid: Editorial Médica Panamericana; 2017.
10. Ministerio de Salud del Perú. D.S. N° 014-2011-SA. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. [Internet] Lima. Congreso de la República. 2011. [acceso: 15 de agosto de 2021] Disponible en: [http://www.digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Documentos/DS\\_014-](http://www.digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Documentos/DS_014-)
11. Gómez A, Ramírez L, Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Revista Médica Multimed. 2017. [acceso: 15 de agosto de 2021]; 16(2). Disponible en: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,%2C%20los%20comportamientos%2C%20los%20compromisos%2C>.
12. Alba L, Papaqui S, Castillo F, Medina J, Papaqui J, Sánchez R. Principal causa de automedicación en estudiantes del área de la salud. Rev Conamed. 2019. [acceso: 15 de agosto de 2021]; 24(3): 3-9. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con201b.pdf>

13. Chontay S. Frecuencia de automedicación con antigripales y riesgo de reacciones adversas medicamentosas en adultos de la oficina farmacéutica Buen Pastor Santa Anita, 2017. [Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017. [acceso: 16 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://docplayer.es/98831768-Universidad-inca-garcilaso-de-la-vega-facultad-de-ciencias-farmaceuticas-y-bioquimica-tesis.html>
14. Cecilia M, García-Estañ J, Atucha N. La automedicación en estudiantes del grado en farmacia. Educ Med. 2017. [acceso: 16 de agosto de 2021]; 2(18). Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/100453/1/Automedicacion.pdf>
15. Arpi M. Automedicación y factores predisponentes en la farmacia comunitaria Farmasol “Santa Teresita” de la ciudad de Cuenca durante el periodo octubre-diciembre, 2016. [Tesis para optar al Título Profesional de Bioquímica Farmacéutica]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2017. [acceso: 16 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27726/1/Tesis%20pdf.pdf>
16. Quiñonez M. Factores asociados a la automedicación en estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2018. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2020. [acceso: 25 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13631>
17. Pillaca J, Montero S. Implementación de mejoras en la atención farmacéutica de establecimientos farmacéuticos en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso Callao en tiempos de pandemia, 2021. [Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021. [acceso: 16 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/439>

18. Nolasco E. Factores asociados a la automedicación en estudiantes de enfermería, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Malayo, Huaraz 2019. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Maloyo; 2019. [acceso: 07 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4243>
19. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. 1ed. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2020.
20. Felipe D, Ticlla M. Automedicación en estudiantes de enfermería en una universidad privada en San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2017. [acceso: 20 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/128>
21. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ed. México: Mc Graw Hill; 2014.
22. Blanco C. Encuestas y estadísticas: métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación. 1ed. Argentina: Editorial Brujas; 2011.
23. Banderas-Tarabay J, Vásquez-Mauricio L, Hernández-Ramírez M. La ética del cuidado y la bioética en la calidad de atención por enfermería. Rev Peruana de Obstetricia y Enfermería. 2017. [acceso: 09 de septiembre de 2021]; 2(1). Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/955>
24. Ministerio de Salud del Perú. Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [Internet] [acceso: 13 de septiembre de 2021]. Disponible en <http://www.minsa.gob.pe/pvigia>
25. Ministerio de Salud del Perú. Ley N° 26842 15 de Julio de 1997 Ley General de Salud. [Internet]; Art. 26 y 33. [acceso: 13 de septiembre de 2021]; Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/LEYN26842.pdf>

26. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Atención farmacéutica. 2017. [acceso: 13 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.portalfarma.com/Ciudadanos/saludpublica/consejosdesalud/Paginas/atencionfarmaceutica.aspx>
27. Caruajulca R, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocío en San Juan de Lurigancho, 2020. [Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020. [acceso: 13 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/335>
28. Manchego J. Prevalencia y acción de la automedicación en pacientes de consulta externa de un hospital de Arequipa, 2018. [Tesis para optar al Grado Académico de Doctor en Ciencias]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2019. [acceso: 13 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10217/UPmaenjv.pdf?seque>
29. Baena G. Metodología de la investigación. 3ed. México: Grupo editorial Patria S.A; 2017.
30. Hernández K. Factores asociados a la automedicación en estudiantes del 4to, 5to y 6to año de la facultad de medicina humana Daniel Alcides Carrión de Ica, 2020. [Tesis para optar al Título Profesional de Médico Cirujano]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2021. [acceso: 13 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3240>
31. Álvarez de Toledo F, Bonal de Falgas J, Cruz E, Durán J, Faus M, Fité B, et al. Consenso sobre Atención Farmacéutica. Rev Pharmaceutical Care. 2017. [acceso: 8 de diciembre de 2021]; 1:1-24. Disponible en: <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/farmacia/consenso/home.htm>

32. Automedicación en Comodoro. Riesgos de la automedicación ¿La automedicación es un problema?. 2018. [acceso: 8 de diciembre de 2021]. Disponible en: <http://www.unp.edu.ar/automedicacion/index.php/automedicacionresponsable/laautomedicacion-es-un-problema/8-automedicacionresponsable>
33. Tobón F, Montoya S, Orrego M. La automedicación familiar, un problema de salud pública. Rev Educación Médica. 2018. [acceso: 10 de diciembre de 2021]; 19(2): 122-127. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181317300505#fig0015>
34. Fournier J, Brutus L. Automedicación. Rev EMC - Tratado de medicina. 2018. [acceso: 10 de diciembre de 2021]; 22(3): 1-4. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1636541018914121>
35. Escudero E., Huanca M., Cumplimiento de las Buenas Prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias y boticas del distrito de la Victoria periodo junio 2018 –mayo 2019 [Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019. [acceso: 22 de diciembre de 2021]. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4128/T061\\_43384934\\_40808166\\_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4128/T061_43384934_40808166_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
36. Miranda A. Influencia de la consejería farmacéutica sobre la automedicación en COVID-19 en usuarios atendidos en la Botica Mi Farma Salud Chiclayo-2021. [Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2021. [acceso: 22 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/428/TE SIS%20MELISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

37. Barrionuevo P., Salvador C., Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco; 2021. [Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021. [acceso: 22 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/440/SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20RELACIONADO%20CON%20LA%20DISPENSACI%C3%93N%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20BOTICAS%20Y%20FARMACIAS%20UBICADAS%20EN%20EL%20DISTRITO%20DE%20SANTIAGO%20DE%20SURCO%2c%20EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXOS**

### **ANEXO A: Instrumentos de recolección de datos**

Buenos días, somos bachilleres de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora, y estamos aquí para pedir su colaboración en facilitarnos ciertos datos para un estudio que estamos realizando con la finalidad de obtener información acerca de Automedicación con cetirizina en la Farmacia Pneuma.

Solicitamos su colaboración para responder el cuestionario, la información que proporciones será tratada de modo confidencial y su colaboración será de gran utilidad para la realización del presente estudio, no contiene preguntas correctas ni incorrectas y es anónimo. Le pedimos responda con toda la sinceridad.

#### **INSTRUCCIONES GENERALES:**

Por favor lea cada pregunta con atención. Cuando pienses en tu respuesta, trata de recordar los últimos siete días. ¿Qué respuesta viene a su mente primero? Escoja la opción que mejor se adapte a tu respuesta y marque con una equis (X) para señalar su respuesta, debiendo ser sincera.

Recuerde marcar de forma clara, según su criterio y responder a todas las interrogantes.

Si tu respuesta es Malo, marcar el número "1"

Si tu respuesta es Regular, marcar el número "2"

Si tu respuesta es Bueno, marcar el número "3"

Si tu respuesta es Muy Bueno, marcar el número "4"

Si tu respuesta es Excelente, marcar el número "5"

<b>FICHA DE ENTREVISTA</b>	
<b>1. Características demográficas</b>	
1.1 Edad: _____ años	
1.2. Género: a) Masculino ( )                      b) Femenino ( )	

### “ENCUESTA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA”

INDICADORES	Puntaje				
	1	2	3	4	5
<b>ORIENTACIÓN FARMACÉUTICA</b>					
1. ¿La capacidad de respuesta fue la adecuada en la atención farmacéutica?					
2. ¿El personal que lo atendió muestra conocimientos de los medicamentos?					
3. ¿El personal muestra seguridad en cuanto a la atención farmacéutica brindada?					
4. ¿El personal permanece abierto a escuchar sus dudas y mantener un diálogo mutuo con usted?					
5. ¿La atención farmacéutica recibida fue realizada con puntualidad?					
<b>DISPENSACIÓN FARMACÉUTICA</b>					
1. ¿El stock de medicamentos es el adecuado?					
2. ¿El personal que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
3. ¿El personal que lo atendió le dio los medicamentos conforme a lo solicitado?					
4. ¿El tiempo de espera para la entrega de sus medicamentos fue el adecuado?					
5. ¿La persona que lo atendió le indica la presencia o ausencia del medicamento solicitado?					
<b>SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO</b>					
1. ¿El seguimiento farmacoterapéutico brindado por el personal fue realizado con puntualidad?					
2. ¿Durante la entrevista para el seguimiento farmacoterapéutico, la persona muestra conocimiento frente a sus dudas?					
3. ¿La capacidad de respuesta es la adecuada durante su entrevista de seguimiento farmacoterapéutico?					
4. ¿La persona que lleva a cabo el seguimiento farmacoterapéutico muestra empatía hacia usted durante la entrevista?					
5. ¿Durante su entrevista para el seguimiento farmacoterapéutico, la persona muestra seguridad frente a sus interrogantes?					

## “ENCUESTA DE AUTOMEDICACIÓN DE CETIRIZINA”

INDICADORES	Puntaje				
	1	2	3	4	5
<b>AUTOMEDICACIÓN EN RELACIÓN A LA ORIENTACIÓN FARMACÉUTICA</b>					
1. La capacidad de respuesta de parte del químico farmacéutico frente a la automedicación es la adecuada para usted.					
2. El personal que le brinda la atención farmacéutica muestra conocimiento sobre el medicamento.					
3. El químico farmacéutico muestra seguridad en cuanto a la orientación farmacéutica sobre automedicación.					
4. Usted espera que el químico farmacéutico mantenga un diálogo mutuo con respecto a la orientación farmacéutica que le brinda					
5. Usted espera que la atención farmacéutica se realice en orden y respetando la puntualidad.					
<b>AUTOMEDICACIÓN EN RELACIÓN A LA DISPENSACIÓN FARMACÉUTICA</b>					
1. El Químico Farmacéutico da una orientación adecuada en cuanto al stock del medicamento solicitado.					
2. Ud. Espera que el Químico Farmacéutico lo trate con respeto, amabilidad y muestre empatía.					
3. El Químico Farmacéutico al entregarle el medicamento brinda la información sobre la administración, uso y dosis, sus interacciones, reacciones adversas y sus condiciones de conservación.					
4. Estuvo usted de acuerdo con el tiempo de espera para la dispensación de sus medicamentos.					
5. El Químico Farmacéutico le explica sobre la existencia del medicamento.					
<b>AUTOMEDICACIÓN EN RELACIÓN AL SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO</b>					
1. El Químico Farmacéutico mantuvo puntualidad con el horario acordado para el seguimiento farmacoterapéutico.					
2. El Químico Farmacéutico muestra dominio de conocimiento y manejo de los medicamentos.					
3. El Químico Farmacéutico muestra claridad para explicar los problemas que se presentan derivados de la medicación que utiliza.					
4. El Químico Farmacéutico muestra empatía hacia usted durante su entrevista para el seguimiento farmacoterapéutico.					
5. Se aprecia una adecuada preparación y seguridad del seguimiento farmacoterapéutico de parte del Químico Farmacéutico.					

## ANEXO B: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿De qué manera la atención farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021?	Evaluar si la atención farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021.	La atención farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
¿De qué manera la orientación farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021?	Determinar si la orientación farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021.	La orientación farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021.
¿De qué manera la dispensación farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021?	Evaluar si la dispensación farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021.	La dispensación farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021.
¿De qué manera el seguimiento farmacoterapéutico se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021?	Determinar si el seguimiento farmacoterapéutico se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021.	El seguimiento farmacoterapéutico se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre - diciembre 2021.
<b>PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO</b>		
<p>a. Reclutar a los participantes que deben estar dentro de los criterios de inclusión del estudio a los cuales se les explicará los objetivos y el procedimiento de la investigación. Luego cada participante firmará el consentimiento informado para ser partícipes de la investigación.</p> <p>b. Se realizará la atención farmacéutica a cada paciente, tomando en cuenta la orientación farmacéutica, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico (mediante video llamada).</p> <p>c. Se aplicarán 2 tipos de encuestas de "Atención farmacéutica" y "Automedicación con cetirizina".</p> <p>d. Las encuestas están formuladas en tablas y consta de 15 preguntas cada tema, con un total de 30 preguntas.</p> <p>e. Cada encuesta posee una escala de medición (malo, regular, bueno, muy bueno y excelente) y un número de valor (1-2-3-4-5) el cual debe usted marcar según su criterio.</p> <p>f. Al finalizar las encuestas estos datos serán medidos de forma estadística, con el cual podremos obtener resultados de la investigación realizada.</p>		

## ANEXO C: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Nº DE ÍTEMS	VALOR
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Aplicación de la atención farmacéutica.	La atención farmacéutica es una función primordial que brinda el químico farmacéutico, el cual busca mejorar la calidad de vida del paciente.	La aplicación de la atención farmacéutica se dará mediante la orientación farmacéutica, dispensación farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico	Orientación farmacéutica.	-Capacidad de respuesta -Conocimiento -Seguridad -Diálogo mutuo -Puntualidad.	Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
			Dispensación farmacéutica.	-Stock de medicamentos -Empatía -Despacho conforme a medicinas -Tiempo de espera -Existencia del medicamento	Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
			Seguimiento farmacoterapéutico.	-Puntualidad -Conocimiento -Capacidad de respuesta -Empatía -Seguridad	Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma en el período de octubre - diciembre 2021.	La automedicación es la utilización de medicamentos por iniciativa propia sin ninguna intervención por parte del médico, ni en el diagnóstico de la enfermedad, ni en la prescripción o supervisión	La automedicación se evaluará mediante la relación a la orientación farmacéutica, automedicación relacionado a la dispensación farmacéutica y automedicación relacionado al seguimiento farmacoterapéutico,	Automedicación en relación a la orientación farmacéutica.	-En relación a la capacidad de respuesta. -En relación al conocimiento -En relación a la seguridad -En relación al diálogo mutuo -En relación a la puntualidad	Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
			Automedicación en relación a la dispensación Farmacéutica.	-En relación al stock de medicamentos -En relación a la empatía -En relación despacho conforme a medicinas -En relación al tiempo de espera -En relación a la existencia del medicamento	Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
			Automedicación en relación al seguimiento farmacoterapéutico.	-En relación a la puntualidad -En relación al conocimiento -En relación a la capacidad de respuesta -En relación a la empatía -En relación a la seguridad	Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

## **ANEXO D: Consentimiento informado**

**Título de la Investigación:** Aplicación de la Atención Farmacéutica y la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del Distrito de Paucarpata de la Provincia de Arequipa en el período de octubre – diciembre 2021.

### **Investigadores principales:**

Bachiller Dánery Arce Lizárraga

Bachiller Sharon Stefani Vergel Rodriguez

Sede donde se realizará el estudio: Av. Mariscal Castilla N° 2501 Paucarpata-Arequipa

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y si usted desea participar en forma voluntaria, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

### **1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La automedicación se ha convertido en una mala práctica de salud a nivel mundial, el cual ocasiona grandes daños en el organismo. Actualmente se manejan cifras estadísticas que muestran un incremento de las personas que se automedican, y hasta se considera a la automedicación como un problema de salud pública debido al impacto social y a las consecuencias que se desencadena en el organismo tanto en corto como largo plazo.

Es por ello que el presente estudio pretende evaluar si la atención farmacéutica en la Farmacia Pneuma disminuye la automedicación con la cetirizina.

## **2. OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Evaluar si la atención farmacéutica se relaciona con la automedicación de cetirizina en los usuarios que acuden a la Farmacia Pneuma del distrito de Paucarpata de la provincia de Arequipa en el período de octubre – diciembre 2021.

## **3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO**

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados, que le permitirá estar más informado sobre la automedicación con cetirizina, y con ello concienciarse.

## **4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO**

Al ingreso del cliente a la Farmacia Pneuma, nos presentaremos y se explicará nuestro estudio mencionando nuestro objetivo y se le pedirá su participación, dándole a conocer y comprender cada uno de los cuestionarios

## **5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO**

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

## **6. CONFIDENCIALIDAD**

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigadores. Los resultados serán

publicados en diferentes revistas médicas, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

## 7. ACLARACIONES

- Es completamente voluntaria su decisión de participar en el estudio.
- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable alguna sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, lo cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
  - Dánery Arce Lizárraga, al teléfono 971303064, al correo electrónico: [danery.arce.20@gmail.com](mailto:danery.arce.20@gmail.com)
  - Sharon Stefani Vergel Rodriguez, al teléfono 980060227, al correo electrónico: [stef4942@gmail.com](mailto:stef4942@gmail.com).
  - Miguel Ángel Inocente Camones, al teléfono 928920380, al correo electrónico: [miguel.inocente@uma.edu.pe](mailto:miguel.inocente@uma.edu.pe)
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

## 8. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo participar en este estudio de investigación en forma **voluntaria**. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del investigador:  
\_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del testigo: \_\_\_\_\_

Firma del testigo: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021

## ANEXO E: Resolución de aprobación



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

RESOLUCION N° 395-2021-FCSA-UMA

Lima, 29 de noviembre del 2021

### EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA

Visto: El informe de conformidad N°232-UDI-UMA/2021 Mg. Eduardo Percy Matta Solis del Proyecto de Tesis presentado por los Bachilleres en Farmacia y Bioquímica, **DÁNERY ARCE LIZÁRRAGA Y SHARON STEFANI VERGEL RODRÍGUEZ**.

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante el expediente presentado **DÁNERY ARCE LIZÁRRAGA Y SHARON STEFANI VERGEL RODRÍGUEZ**, egresado de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica solicita la aprobación del Proyecto de Tesis "**APLICACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y LA AUTOMEDICACIÓN DE CETIRIZINA EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA PNEUMA DEL DISTRITO DE PAUCARPATA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA EN EL PERÍODO DE OCTUBRE – DICIEMBRE 2021**".

Que, el mencionado documento cuenta con la aprobación del Mg. Eduardo Matta Solis, quien ha revisado el Proyecto de Tesis realizando las observaciones, correcciones y aprobación correspondiente, emiten el Dictamen favorable y su inscripción correspondiente;

Que, en tal sentido se inscribe el presente Proyecto de Tesis al libro de Inscripción de Proyecto de Tesis en la Oficina de Grados y Títulos;

Que, con tal motivo es menester dictar la resolución correspondiente;

Estando el Dictamen de la Comisión Revisora del Proyecto de Tesis en concordancia con las disposiciones reglamentarias vigentes, y en uso de las atribuciones a este Decanato, por la Ley Universitaria 30220, y el Estatuto de la Universidad;

#### RESUELVE:

**PRIMERO.** - APROBAR el Proyecto de Tesis: "**APLICACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y LA AUTOMEDICACIÓN DE CETIRIZINA EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA PNEUMA DEL DISTRITO DE PAUCARPATA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA EN EL PERÍODO DE OCTUBRE – DICIEMBRE 2021**", presentado por los Bachilleres: de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica.

**SEGUNDO.** - DEJAR ESTABLECIDO que los bachilleres están en condiciones de continuar con el trámite respectivo para optar el Título Profesional, debiendo sujetarse a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y títulos, teniendo en cuenta los plazos aprobados.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. Jhonnell Samanlago Joaquin  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad María Auxiliadora

Av. Cuarto Bello 431, San Juan de Lurigancho  
Telé: 385 1212  
www.umaria.edu.pe

## ANEXO F: Validación de encuestas

### FICHA DE VALIDACIÓN

<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	Cuestionarios que tienen como objetivo obtener información sobre la Atención farmacéutica y la automedicación con cetirizina
<b>Teclistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dánery Arce Lizárraga</li> <li>- Sharon Stefani Vergel Rodríguez</li> </ul>
<b>Título de Investigación:</b> "APLICACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y LA AUTOMEDICACIÓN DE CETIRIZINA EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA PNEUMA DEL DISTRITO DE PAUCARPATA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA"	

#### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

PREGUNTA PARA EL EVALUADOR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)

#### II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

NINGUNO

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

NINGUNO

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

NINGUNO

Fecha: 22 de Noviembre de 2021  
Validado por: Mg. QF Enrique MONTANCHEZ Mercado



**Anexo C: Validación de Instrumentos de recolección de datos**

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**FICHA DE VALIDACIÓN**

<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	Cuestionarios que tienen como objetivo obtener información sobre la Atención farmacéutica y la automedicación con cetirizina
<b>Teóricas</b>	- Dánery Arce Lizárraga - Sharon Stefani Vergel Rodríguez
<b>Título de Investigación:</b> "APLICACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y LA AUTOMEDICACIÓN DE CETIRIZINA EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA PNEUMA DEL DISTRITO DE PAUCARPATA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA"	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

<b>PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR</b>	<b>Menos de 50</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(x)

**I. SUGERENCIAS**

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse? Ninguna
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse? Ninguna
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse? Ninguna

**Fecha:** 23 de noviembre de 2021

**Validado por:** Dra. Rosa Danitza Moyano Legua



**Firma:** incorporar firma escaneada

**Anexo C: Validación de instrumentos de recolección de datos**

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**FICHA DE VALIDACIÓN**

<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	Cuestionarios que tienen como objetivo obtener información sobre la Atención farmacéutica y la automedicación con cetirizina
<b>Tesistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dánerly Arce Lizárraga</li> <li>• Sharon Stefani Vergel Rodríguez</li> </ul>
<b>Título de investigación:</b> "APLICACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y LA AUTOMEDICACIÓN DE CETIRIZINA EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA PNEUMA DEL DISTRITO DE PAUCARPATA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA"	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

<b>PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR</b>	<b>Menos de 50</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)

**II. SUGERENCIAS**

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse? **Aplicable**
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse? **Todo bien**
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor? **Ejecutable**

Fecha: 09 de diciembre de 2021

Validado por: Mg. Oscar Flores López

Firma:



Mg. Oscar Flores López  
 C. O. P. 10120  
 DAL. 4198881

## ANEXO G: Documento obtenido para el desarrollo de la investigación



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho 16 de mayo del 2022

**CARTA N°85-2022/ EPFYB-UMA**

**Q.F.**  
**CASAZOLA HEREDIA ELVIRA FANNY**  
**Encargado de Farmacia PneuMa**  
**Paucarpata - Arequipa**  
**Presente.** –

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: ARCE LIZÁRRAGA, Dánery, DNI 70745840 y VERGEL RODRIGUEZ, Sharon Stefani, DNI 70455900 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: "**APLICACIÓN DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y LA AUTOMEDICACIÓN DE CETIRIZINA EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA PNEUMA DEL DISTRITO DE PAUCARPATA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA EN EL PERIODO DE OCTUBRE-DICIEMBRE 2021**".

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

  
Elvia F. Casazola Heredia  
QUIMICO FARMACEUTICO  
C.Q.F.P. 19505

  
Dr. Jhonnel Samaniego Joaquin  
Director de la Escuela Profesional de  
Farmacia y Bioquímica



**FARMACIAS**  
**"PneuMa"**

Av. Martucó Castilla 2501 Urb. Pedro P. Díaz

Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho  
Telf: 389 1212  
www.umaperu.edu.pe

## ANEXO H: Evidencias fotográficas del trabajo de campo



Figura 1: Instalaciones de la Farmacia PneuMA



Figura 2: Bachilleres dentro de la Farmacia PneuMA



**Figura 3: Preparación de los documentos y fichas para las encuestas.**



**Figura 4: Explicación sobre atención farmacéutica y automedicación a cada cliente, para la realización de encuestas.**



**Figura 5: Descripción de atención farmacéutica y automedicación a los usuarios, para la realización de encuestas.**



**Figura 6: Realización de encuestas a los clientes.**



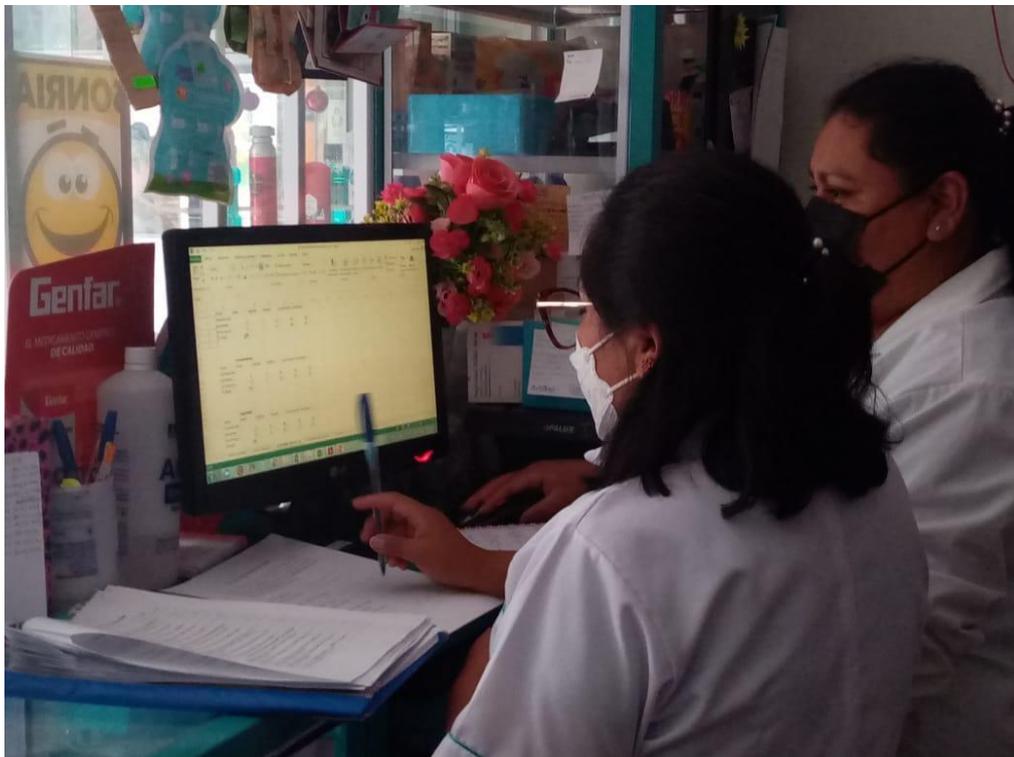
**Figura 7 y 8: Llenado de los cuestionarios.**



**Figura 9: Encuestas a los clientes.**



**Figura 10: Reuniones vía zoom, con los participantes para el seguimiento farmacoterapéutico.**



**Figura 11 y 12: Análisis de los datos obtenidos.**