



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

**ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN LA  
FARMACIA DE LA CLÍNICA MARÍA DEL SOCORRO,  
ABRIL – JUNIO 2022.**

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

**AUTORES**

**Bach. LARREA BRIONES, SOFIA AGRIPINA**

<https://orcid.org/0009-0003-0718-5896>

**Bach. ARIAS ARZAPALO, ROSAURA**

<https://orcid.org/0009-0008-3944-5556>

**ASESOR**

**Dra. MOYANO LEGUA, ROSA DANITZA**

<https://orcid.org/0000-0002-8241-7031>

**Lima – Perú**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **ROSAURA ARIAS ARZAPALO**, con DNI **70873868**, en mi condición de autora de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el Título profesional de “Químico Farmacéutico”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**<sup>1</sup> que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **11%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 12 días del mes de mayo del año 2023.

---

ROSAURA ARIAS ARZAPALO  
DNI: 70873868

---

Dra. ROSA DANITZA MOYANO LEGUA  
DNI: 21409333

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

---

<sup>1</sup> Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **SOFÍA AGRIPINA LARREA BRIONES**, con DNI **40859054**, en mi condición de autora de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el Título profesional de “Químico Farmacéutico”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**<sup>1</sup> que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **11%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 12 días del mes de mayo del año 2023.



---

SOFÍA AGRIPINA LARREA BRIONES  
DNI: 40859054



---

Dra. ROSA DANITZA MOYANO LEGUA  
DNI: 21409333

6. Apellidos y Nombres
7. DNI
8. Grado o título profesional
9. Título del trabajo de Investigación
10. Porcentaje de similitud

---

<sup>1</sup> Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

# TESIS ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.utea.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## **DEDICATORIA**

A Dios, por bendecirme y guiarme en cada paso de mi camino.

A mis seres queridos por el apoyo brindado a conseguir mis metas profesionales; y principalmente a mi madre por su amor incondicional siendo una inspiración para salir adelante en la vida.

LARREA BRIONES, SOFÍA

A ti Dios todo poderoso, por darme la vida, la familia y las oportunidades de salir adelante.

A mi familia por estar siempre en todo momento a mi lado dándome fuerzas para cumplir con mis sueños profesionales.

ARIAS ARZAPALO, ROSAURA

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad María Auxiliadora, que nos acogió para que pudiéramos continuar con nuestro crecimiento profesional.

Al Mg. Miguel Ángel Inocente Camones y Dra. Rosa Danitza Moyano Legua por su sabiduría, experiencia y paciencia al guiarnos en el desarrollo de esta tesis.

A la Clínica María del Socorro, que nos brindó todo el apoyo y facilidades necesarias para la realización del presente trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Páginas</b>
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	7
II.1 Enfoque y diseño de la investigación	7
II.2 Población, muestra y muestreo	8
II.3 Variables de la investigación	9
II.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	11
II.5 Plan metodológico para la recolección de datos	13
II.6 Procesamiento del análisis estadístico	14
II.7 Aspectos éticos	14
<b>III. RESULTADOS</b>	15
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	21
IV.1 Discusión de resultados	21
IV.2 Conclusiones	24
IV.3 Recomendaciones	25

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>26</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>31</b>
ANEXO A: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
ANEXO B: Matriz de consistencia	34
ANEXO C: Operacionalización de las variables	36
ANEXO D: Documentos obtenidos para desarrollo de la investigación Carta de presentación de la UMA	38
ANEXO E: Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis	39
ANEXO F: Consentimiento informado	40
ANEXO G: Validación del Instrumento	44
ANEXO H: Confiabilidad de las encuestas	47
ANEXO I: Datos Sociodemográficos	48
ANEXO J: Evidencias fotográficas del trabajo de campo	50



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>
Tabla 1. Tabla de baremos correspondiente a la variable de atención farmacéutica.	12
Tabla 2. Tabla de baremos correspondiente a la variable de satisfacción de las gestantes.	13
Tabla 3. Evaluación de la Variable Atención farmacéutica y dimensiones correspondientes.	15
Tabla 4. Evaluación de la Variable satisfacción de las gestantes y dimensiones correspondientes.	16
Tabla 5. Prueba Chi cuadrado de Pearson en hipótesis general	18
Tabla 6. Correlaciones hipótesis secundaria n°1	19
Tabla 7. Correlaciones hipótesis secundaria n°2	19
Tabla 8. Correlaciones hipótesis secundaria n°3	20
Tabla 9. Análisis de la confiabilidad de la encuesta satisfacción de las gestantes.	47
Tabla 10. Resumen de procesamiento de datos y análisis de la confiabilidad de la encuesta atención farmacéutica.	47
Tabla 11. Tabla de distribución de los datos sociodemográficos.	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Páginas</b>
Figura 1. Esquema de la evaluación de la Variable Atención farmacéutica y dimensiones correspondientes.	16
Figura 2. Esquema de la evaluación de la variable satisfacción de las gestantes y dimensiones correspondientes.	17
Figura 3. Esquema de distribución los datos sociodemográficos.	49

## RESÚMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril - junio 2022.

**Materiales y métodos:** El estudio tiene un enfoque cualitativo, diseño no experimental, prospectivo de corte transversal con una población de 480 gestantes atendidas en el periodo de abril - junio 2022 en la farmacia de la Clínica María del Socorro en el distrito de Ate Vitarte donde la muestra poblacional gestante fue de 214 pacientes.

**Resultados:** Los rangos de edad predominantes en la investigación fueron de 27 a 36 años con un 51.87%, el 59.81% de las gestantes encuestadas eran convivientes, tomando en cuenta que un 47.66% de las mismas se encontraban en el 2do trimestre de embarazo, también considerando que un 94.86% residían en zonas o distritos aledañas (Lima Este). En general, se pudo observar que 69.2% de las gestantes atendidas en la farmacia de la Clínica María del Socorro recibían por parte del personal farmacéutico una atención apropiada, lo cual en la variable de Satisfacción de las gestantes era evidenciado con un 87.9%.

**Conclusiones:** Se concluye que la satisfacción de las gestantes que acuden a la Farmacia de la Clínica María del Socorro depende en gran medida de la aptitud, actitud, cortesía, empatía e interés en la atención por parte del personal farmacéutico lo cual genera un alto nivel de satisfacción.

**Palabras claves:** Satisfacción de las gestantes, atención farmacéutica, dimensiones.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between pharmaceutical care and the level of satisfaction of pregnant women treated at the pharmacy of the María Socorro clinic, April - June 2022.

**Materials and methods:** The study has a quantitative approach, non-experimental, prospective cross-sectional design with a population of 480 pregnant women attended in the period from April to June 2022 in the pharmacy of the Clínica María del Socorro in the district of Ate Vitarte where the pregnant population sample it was 214 patients.

**Results:** The predominant age ranges in the investigation were from 27 to 36 years with 51.87%, 59.81% of the pregnant women surveyed were cohabiting, taking into account that 47.66% of them were in the 2nd trimester of pregnancy, also considering that 94.86% resided in neighboring areas or districts (East Lima). In general, it was observed that 69.2% of the pregnant women treated at the pharmacy of the María del Socorro Clinic received appropriate care from the pharmaceutical staff, which in the variable of Satisfaction of the pregnant women was evidenced with 87.9%.

**Conclusions:** It is concluded that the satisfaction of pregnant women who attend the Pharmacy of the María del Socorro Clinic depends largely on the aptitude, attitude, courtesy, empathy and interest in care by the pharmaceutical staff, which generates a high level of satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction of pregnant women, pharmaceutical care, dimensions.

## I. INTRODUCCIÓN

La evolución en el sistema de atención sanitaria en el sector público y privado ha experimentado varias reformas organizacionales con el objetivo principal de brindar una excelente calidad de servicio personalizado, más enfocado a las necesidades específicas del paciente/usuario. (1) El servicio de farmacia no es ajeno a este proceso continuo de evolución y tiene como reto afrontar diariamente este nuevo entorno competitivo desempeñando una adecuada atención farmacéutica centrada en el paciente con la ejecución de actividades técnico - asistenciales que aseguren y proporcionen una calidad sanitaria de la forma más eficiente en todos los servicios brindados. El cumplimiento de las expectativas en la calidad de servicio genera altos niveles de satisfacción, promoviendo en el paciente/usuario el cumplimiento y adherencia del tratamiento con todos los agentes involucrados que brindan el servicio sanitario, por ello la medida de la satisfacción es una herramienta de valor agregado en todas las instituciones públicas o privadas. (1,2)

El concepto de la atención farmacéutica ha ido evolucionando en el tiempo, debido al aumento exponencial de casos de morbilidad y morbimortalidad relacionado al uso inapropiado de medicamentos. En el periodo (1998 -2007) en España se realizaron tres consensos y un foro sobre atención farmacéutica donde el objetivo fue establecer las pautas o lineamientos de una nueva visión de atención farmacéutica y sus actividades, las cuales sirvieron como cimientos a nivel internacional para el desarrollo de programas de la atención farmacéutica. Dentro de este periodo en el 2001 se publicó el documento “Consenso de Atención Farmacéutica”, que proponía un nuevo concepto de atención farmacéutica para involucrar al farmacéutico en la participación e interacción activa mediante la dispensación de medicamentos y el seguimiento farmacoterapéutico en beneficio del paciente. (3)

El último informe del mes de julio del 2022 de la Comisión del plan estratégico institucional del Colegio químico farmacéutico del Perú, reporta en su diagnóstico la endeble participación y escasa presencia de los farmacéuticos en los establecimientos farmacéuticos (boticas, farmacias, etc). (4) Por otra parte, en el estudio “Desafíos para una buena dispensación de medicamentos”, evidencia que el 75% de usuarios no tiene conocimiento sobre el concepto de dispensación, como

también no percibe una buena calidad de servicio al momento de adquirir un medicamento; en contraste el 86% de los dispensadores indican que la dificultad de atención en el proceso de dispensación se debe al alto flujo de usuarios. (5)

La mortalidad mundial anual en mujeres es de 303 000 casos por complicaciones vinculadas en la gestación, parto o el puerperio; en donde mejorar la calidad de atención farmacéutica en el periodo durante la gestación y después de la misma es fundamental, debido que el 97% de las mujeres embarazadas son prescritas al menos con un medicamento por el profesional médico y el papel del farmacéutico puede ser determinante en la utilización o no de un fármaco exento de prescripción o decisivo en la detección de medicamentos prescritos con alto riesgo teratogénico. (6,7)

Así mismo, un estudio en el Instituto Nacional Materno Perinatal revela que la población gestante adquiere sus medicamentos en farmacias con un 52% y boticas con el 47.6% en donde únicamente al 38.1% se le solicitó la receta médica; lo cual implica que el 10.5% de las gestantes opten por automedicarse principalmente por recomendaciones de familiares y amistades. (8) Durante el periodo establecido entre los años 2008 – 2014 la entidad encargada de la Farmacovigilancia y Tecnovigilancia (CENAFyT) han admitido 19 notificaciones de RAM's (Reacciones Adversas a Medicamentos) expuestos durante el embarazo, donde se puede evidenciar 30 sospechas de RAM's ya que una notificación puede contener más de una sospecha; de acuerdo con la gravedad se notificaron como graves un 32% y entre leves y moderadas en un 68%. (9)

Por lo expuesto anteriormente se formula lo siguiente:

¿Cuál es la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril - junio 2022?

La atención Farmacéutica está definida como toda actividad técnico asistencial que tiene como misión en aportar con la mejora de la calidad de salud del paciente/ usuario, el cual se logra mediante las buenas prácticas de dispensación y

seguimiento farmacoterapéutico donde podemos precisar que la participación del paciente, así como la cooperación de los profesionales farmacéuticos, evitarán los efectos no deseados del tratamiento y el logro del éxito farmacoterapéutico. (10)

En la Ley N° 28173, artículo 5 “Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú”, dictamina las funciones del profesional Químico Farmacéutico sea esta en el ámbito del sector estatal o privado de proporcionar atención farmacéutica y en el artículo 32° con referencia a la atención farmacéutica de la Ley N° 29459 “Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios” dictamina que la dispensación de los productos que se encuentran dentro del marco de esta ley se realice según la naturaleza de su registro sanitario cumpliendo las buenas prácticas de dispensación y de seguimiento fármaco terapéutico las mismas que componen la atención farmacéutica. El proceso de dispensación inicia desde la recepción de una o más recetas elaboradas por un profesional autorizado hasta la entrega de los fármacos al paciente/usuario garantizando la detección y corrección de errores en todas las etapas de la dispensación establecido por el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación, (BPD) aprobado por Decreto Supremo N.º 021-2001-SA. El seguimiento farmacoterapéutico (SFT) es la praxis del profesional farmacéutico de forma sistematizada y documentada, el cual tiene como propósito detectar problemas asociados a fármacos a fin de prever y resolver desenlaces de impacto negativo ocasionados por medicamentos en un determinado tratamiento. (11,12)

La Satisfacción es el resultado de una evaluación por parte del paciente/usuario respecto a una atención específica recibida en una institución, esta evaluación se asocia a una percepción subjetiva, cognoscitiva basados en factores internos (socioculturales, valores morales, expectativas de atención, necesidades personales) y factores externos (comprenden la propia atención sanitaria). (10,12)

La calidad de atención en términos de tecnológica-científica, humana y del entorno seguirá siendo el objetivo central del sistema en el sector salud, siendo estos las que influyen directamente en la satisfacción y la percepción de la calidad por parte del paciente/usuario. (13)

A nivel internacional podemos citar a **Rendón M. (2021)** en su tesis tuvo como finalidad mejorar la calidad de atención a las pacientes del Establecimiento de Salud “San Juan de Dios” - Bolivia que acuden por consulta al Servicio de Gineco-Obstétrica para obtener así un mejor nivel de satisfacción. Se aplicó la encuesta en 180 pacientes obteniendo como resultados referentes al buen trato del personal asistencial al paciente un 67.21% de aceptación, como tiempo de espera 57.92% están de acuerdo, en Infraestructura y accesibilidad un 58.42% refirió estar conforme. Concluyendo así en la aprobación de la propuesta de intervención con fin de mejora. (14)

**Pabon M. et al (2020)** en su investigación tuvo como objetivo establecer el grado de calidad de los servicios de salud del Hospital Local de Sitionuevo - Colombia a partir de la satisfacción de los usuarios. Se encuestó a 3185 pacientes, obteniendo como resultados donde los pacientes reconocían haber recibido una atención de buen nivel en un 83.1%, 79.5% y 77.7% en los servicios de laboratorio clínico, enfermería y atención medica respectivamente. Referente a si recomendarían el hospital a familiares y/o amigos un 89.4% indicó que si lo recomendaría. Se evidenció así un alto nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a dicho hospital. (15)

**Campos L. (2022)** en su proyecto tuvo como finalidad establecer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consulta de Medicina Familiar del IMSS 47 – México. La Muestra estudiada fue de 384 pacientes obteniendo como resultados favorables un 48%, 79% y 59% referente al trato del personal, tiempo de espera, y revisión médica respectivamente. Concluyendo así un nivel favorable de satisfacción de los usuarios atendidos en el Instituto Mexicano del Seguro Social 47. (16)

En el ámbito nacional contamos con **Mejía E. (2021)** quien elaboró un proyecto con la finalidad de determinar la satisfacción del paciente SIS y la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia correspondiente a consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Según el resultado se halló que 23.6% de los



pacientes están inconformes con la atención, 73.6 se encuentran parcialmente conformes y tan solo un 2.9% dicen están conformes. (17)

**García G. (2021)** desarrolló un estudio de investigación con la finalidad de evaluar en la botica Inkafarma del distrito de Barranco la calidad de sus servicios a través del nivel de satisfacción que manifiestan los usuarios que acuden a dicho establecimiento en mención. Los resultados basados en 100 encuestados nos indican con referencia a la calidad de atención un 82% indico que es buena, donde los usuarios de mayor prevalencia oscilan entre las edades de 31 a 40 años, siendo el sexo masculino con 56% de mayor representatividad. (2)

**Huamán C. et al (2021)** realizó el proyecto teniendo como fin identificar la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente atendido en la Botica Sofía imperial. La muestra encuestada fue de 269 clientes, obteniéndose como resultados a favor un 72.5%, 66.5% 100% esto relacionado a atención farmacéutica, el nivel de dimensión empatía y el nivel tecnológico científico. Por otra parte, tuvo resultados desfavorables referente a la satisfacción del cliente con un 85.5%. (18)

Así también se estableció como el principal objetivo:

Determinar la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril - junio 2022.

El periodo de gestación implica en la mujer cambios fisiológicos que requiere de una atención de calidad por parte de los profesionales de salud; bajo esta premisa es parte de la labor del farmacéutico en contribuir con su conocimiento y experiencia en la atención farmacéutica para alcanzar el éxito sanitario que a su vez conduce altos niveles de satisfacción y la valoración positiva de los servicios de farmacia en establecimientos de salud pública o privada por parte de las gestantes y la sociedad.

Es por ello, que la información recaudada a través de las encuestas de esta investigación nos servirá para poder emplearlo como indicador para la toma de decisiones con el fin de la mejora continua de la atención farmacéutica en el servicio de farmacia de la Clínica María del Socorro y por ende en la salud de todos sus pacientes y usuarios.

Desde un punto de vista metodológico, busca potenciar el conocimiento de la atención farmacéutica en las pacientes gestantes y ser una base en futuras investigaciones que contribuyan a mejorar el nivel de satisfacción a través del progreso continuo de la calidad de la atención farmacéutica.

Como hipótesis general del presente trabajo se propone lo siguiente:

Existe una relación directa entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril - junio 2022.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

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

**Enfoque de la investigación:** Cualitativo debido a que se utilizó la recolección y análisis de los datos para establecer los resultados en la población estudiada.

**Diseño de investigación:** De diseño descriptivo, no experimental, dado que no se realizó la manipulación de variables, asimismo fue explicativa, puesto que se buscó demostrar la veracidad de las hipótesis planteadas.

**Tipo de estudio:** La clase de estudio fue prospectivo de corte transversal debido a que los datos fueron analizados en un momento determinado.

## II.2 Población, muestra y muestreo

**II.2.1. Población:** Estuvo constituido por 480 gestantes en su totalidad, atendidas en el periodo de abril - junio 2022 en la farmacia de la Clínica María del Socorro en el distrito de Ate Vitarte.

**II.2.2. Muestra:** El tamaño de la muestra es probabilística donde se empleó la fórmula para poblaciones aleatorias, que se detalla a continuación:

Determinación del tamaño de la muestra

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times pq}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times pq}$$

Donde:

El nivel de significancia  $\alpha=0.05$  y el nivel de confianza o seguridad es  $1-\alpha=0.95$

$Z_{1-\alpha/2} = Z_{0.975}=1.96$  Nivel de confianza

p = Es la proporción de las pacientes gestantes que poseen la característica de estudio.

q = Es la proporción de las pacientes gestantes que no poseen la característica de estudio. = 1-p

N = Tamaño de la población, son todas las personas gestantes, en dicho intervalo de tiempo.

e = Error de estimación máximo aceptado o también conocido como precisión

n = Tamaño de la muestra

Desarrollo:

$$n = \frac{1.96^2 \times 480 \times 0.50 \times 0,50}{0.05^2 \times (480 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 480 \times 0.25}{0,0025 \times (479) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = 213.63$$

$n = 214$  mujeres gestantes.

En conclusión, la muestra estuvo constituida por 214 mujeres gestantes atendidas en la Clínica María del Socorro en el distrito de Ate-Vitarte.

### II.2.3. Criterio de Inclusión:

- Ser gestante mayor de 18 años.

### II.2.4. Criterio de Exclusión:

- Ser una gestante menor de 18 años.
- Ser una gestante con discapacidad intelectual que le impida responder el cuestionario.
- Gestante que no firme la carta de consentimiento informado.

**II.2.5. Muestreo:** No probabilístico debido a que no se tomó la muestra aleatoriamente y fue bajo criterio de inclusión y exclusión.

## II.3. Variable de la investigación

**Variable 1:** Atención farmacéutica

**Definición conceptual:** La atención farmacéutica, hace referencia a toda actividad asistencial que tiene como misión aportar con el mejoramiento de la calidad de salud del paciente/usuario, garantizando el cumplimiento de los procesos del servicio farmacéutico establecidos por normatividad.  
(1,2)

**Definición operacional:** En el trabajo de investigación la variable atención farmacéutica presento 2 dimensiones denominadas: buenas prácticas de dispensación de medicamentos y seguimiento farmacoterapéutico. (2,4)

La dimensión de Dispensación de Medicamentos es un conjunto de normas que realiza el profesional farmacéutico habilitado o el personal bajo su supervisión. Esta labor inicia desde la recepción de una o más recetas elaboradas por un profesional autorizado hasta la entrega de los fármacos al paciente/usuario, garantizando la detección y la corrección de errores en todas las fases de dispensación. (2,3,4,11)

La dimensión de Seguimiento Farmacoterapéutico (SFT) es la praxis del profesional farmacéutico de forma sistematizada y documentada el cual tiene como propósito detectar problemas asociados a fármacos a fin de prever y resolver desenlaces de impacto negativo ocasionados por medicamentos en un determinado tratamiento. (11,12)

## **Variable 2: Satisfacción**

**Definición conceptual:** La satisfacción es el estado de sensación del paciente/usuario que se basa en la percepción personal y social en la calidad de atención de un servicio brindado. (2,14,16)

**Definición operacional:** Se evaluó las dimensiones de:

La satisfacción en la dimensión humana está vinculada con la actitud de disposición del personal profesional y operativo de salud que repercute en la atención del usuario. (14,16,17,19)

**La dimensión tecnológica-científica,** está se encuentra dirigida al cumplimiento de las funciones de todos los procedimientos llevados a cabo por los funcionarios administrativos u operativos de los establecimientos de salud que estén en concordancia con los estándares y cumplan con las expectativas técnicas establecidas. (14,16,17,19)

**La dimensión del entorno** está relacionada con la importancia de la capacidad funcional u operativa en los establecimientos de salud pública o privada, su forma de organización y acondicionamiento para la atención del paciente/usuario. (14,16,17,19)

## **II.4. Técnica e instrumentos para la recolección de datos**

**II.4.1. Técnica:** Se empleó como método para la recolección de datos la encuesta.

**II.4.2. Instrumento:** se empleó el cuestionario modificado SERVQUAL de uso específico en el sector salud mediante el cual se obtuvo y procesó la información. La validación del instrumento fue realizada por juicio de expertos de la Universidad María Auxiliadora.

La confiabilidad fue determinada mediante la aplicación de un piloto realizada en un grupo de 20 gestantes y procesada estadísticamente con la prueba de alfa de Cronbach, con un nivel de significancia para el estudio de 0.766, para la satisfacción y para la atención farmacéutica se procedió a realizar el alfa de Cronbach hallándose el valor de 0.719.

El primer cuestionario constó de 19 ítems, el cual midió la atención farmacéutica, y se dividió en las siguientes dimensiones: 1) Dispensación de medicamentos (constituido por 15 ítems) y 2) Seguimiento farmacoterapéutico (constituidos por los 4 ítems restantes), los cuales fueron medidos mediante un instrumento de observación o check list con la ayuda de la Escala Nominal dicotómica donde:

1=si cumple

0=no cumple

Y optamos por una tabla de baremos para la obtención de resultados.

**Tabla 1.** Tabla de baremos correspondiente a la variable de atención farmacéutica.

	NIVELES		
	BAJO	MEDIO	ALTO
<b>ATENCIÓN FARMACÉUTICA</b>	(0-6)	(7-13)	(14-19)
<b>DIMENSIÓN BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN</b>	(0-5)	(6-11)	(12-15)
<b>DIMENSIÓN SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO</b>	(0-1)	(2-3)	4

**Fuente:** Elaboración propia.

El segundo cuestionario consta de 15 ítems el cual mide la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico, dicho instrumento se dividió en las siguientes dimensiones: 1) Humanística (constituido por 5 ítems). 2) Tecnológica-científica (constituido por 5 ítems) y, 3) Entorno (constituido por 5 ítems), teniendo como medición la Escala de Likert (20,21,22). Para su valoración se consideró la siguiente:

0= Malo

1= Regular

2= Bueno

3= Excelente

Y para los resultados utilizamos una tabla de baremos como escala valorativa.

**Tabla 2.** Tabla de baremos correspondiente a la variable de satisfacción de las gestantes.

	NIVELES		
	BAJO	MEDIO	ALTO
<b>SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES</b>	(0 - 15 )	(16 - 30)	(31 - 45 )
<b>DIMENSIÓN HUMANÍSTICA</b>	(0 -5 )	(6 - 11)	(12- 15 )
<b>DIMENSIÓN TECNOLÓGICA - CIENTÍFICA</b>	(0 -5 )	(6 - 11)	(12- 15 )
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>	(0 -5 )	(6 - 11)	(12- 15 )

**Fuente:** Elaboración propia.

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

El plan metodológico para la recolección de datos se procedió de la siguiente forma:

- Se solicitó a la Universidad María Auxiliadora la carta de presentación para gestionar la autorización de recopilación de datos del presente trabajo en el Comité de Ética de la Clínica María del Socorro.
- El comité de ética de la Clínica María del Socorro procedió con la autorización después de haber cumplido con los requisitos que establece dicho comité en mención.
- Se desarrolló la aplicación de la encuesta en los meses de abril a junio los lunes a sábados en horarios de mañana 10 am a 2pm y 4 pm a 7pm.
- Al término de la visita de las gestantes por el servicio de consulta externa de obstetricia, éstas se dirigían a la farmacia de la clínica donde se encontraba una de las tesisistas quien estaba a espera de poder observar si el personal farmacéutico realizaba o no de manera correcta la dispensación, la tesisista verificaba y rellenaba con un check list el cuestionario correspondiente.
- Se captó a las gestantes que culminaban la farmacia y tras la corroborar si estas cumplían con los criterios de inclusión y exclusión se brindaba información breve y detallada sobre el desarrollo del trabajo de investigación y de la encuesta.



- Posterior a la aceptación voluntaria de la gestante a realizar la encuesta se plasma con la firma de la carta de consentimiento informado.
- Se procedió a realizar la encuesta de satisfacción a las gestantes aplicando la escala tipo Likert, una vez del término de responder la encuesta se verificó que estén completos todos los datos y preguntas para dar por terminado la participación de la gestante.

## II.6. Procedimiento de análisis estadístico

Los datos obtenidos en este trabajo de investigación se procesaron en el programa informático Microsoft Excel 2016, mediante el cual se aplicó el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science) en la versión 25.0 para su análisis respectivo, permitiendo obtener la estadística descriptiva e inferencial correspondiente del presente trabajo de investigación.

## II.7. Aspectos éticos

En el estudio de investigación se gestionó la autorización en la jefatura de la Clínica María del Socorro. También se procedió a la entrega de la carta de consentimiento informado, tomando en cuenta los principios bioéticos de las gestantes mayores de edad, antes que procedan a responder a las preguntas del cuestionario, en el cual se explicó el objetivo y beneficio del estudio. Por lo tanto, se garantizó la confidencialidad, la voluntariedad y la plena libertad que tienen para retirarse del estudio cuando lo consideren pertinente.

En la presente investigación se ha priorizado los siguientes lineamientos:

- **Principio de Autonomía:** busco honrar los derechos individuales, este se vio reflejado en el proceso de consentimiento informado. (23,24,25)
- **Principio de Beneficencia:** En todo momento se actuó en beneficio de las gestantes. (23,24,25)
- **Principio de no Maleficencia:** Durante el estudio nos abstuvimos a realizar acciones a sabiendas que podrían resultar dañinas para las gestantes. (23,24,25)

- **Principio de Justicia:** En todo momento fuimos imparciales y buscamos la equidad e igualdad, evitando la discriminación ya sea, racial, étnico, socioeconómico, etc. (23,24,25)
- **Principio de confidencialidad:** garantizamos la reserva de la información brindada y del anonimato de los sujetos investigados al tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de público después de finalizada la relación que comprenda la investigación. (26)

### III. RESULTADOS

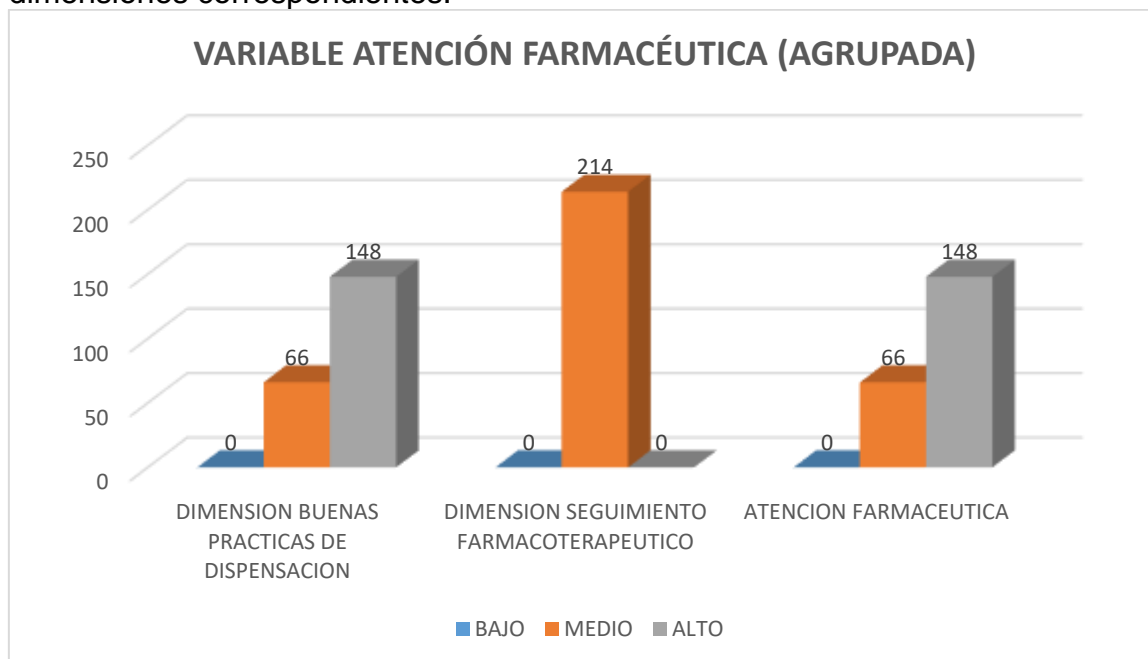
En las siguientes tablas y figuras se muestran los resultados de la presente investigación “Atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la Clínica María del Socorro, abril – junio 2022” el cual se procede a detallar:

**Tabla 3.** Evaluación de la Variable Atención farmacéutica y dimensiones correspondientes.

<b>VARIABLE ATENCIÓN FARMACÉUTICA (AGRUPADA)</b>						
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>%</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>%</b>	<b>ATENCIÓN</b>	<b>%</b>
	<b>BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN</b>		<b>SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO</b>		<b>FARMACÉUTICA</b>	
	<b>N</b>					
<b>BAJO</b>	0	0.0%	0	0.0%	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
<b>MEDIO</b>	66	30.8%	214	100.0%	<b>66</b>	<b>30.8%</b>
<b>ALTO</b>	148	69.2%	0	0.0%	<b>148</b>	<b>69.2%</b>
<b>TOTAL</b>	214	100%	214	100%	<b>214</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 1.** Esquema de la evaluación de la Variable Atención farmacéutica y dimensiones correspondientes.



**Fuente:** Elaboración propia.

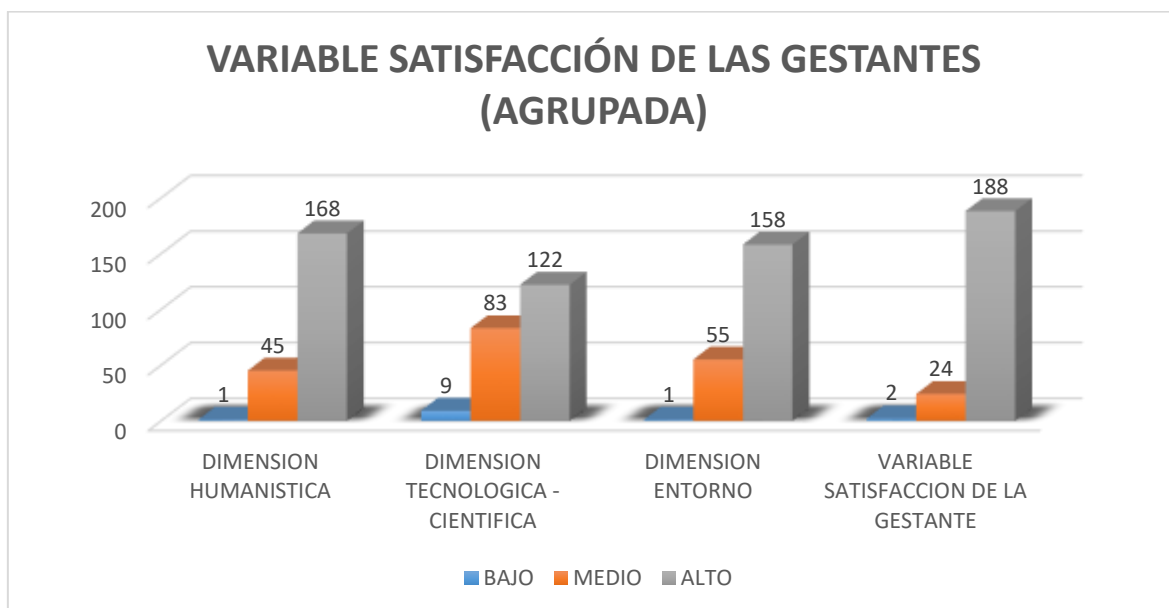
**Interpretación:** Según la tabla 3 y figura 1 se pudo evidenciar que en la Dimensión de buenas prácticas de dispensación un 30.8% de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María del socorro recibían por parte del personal farmacéutico una atención de nivel medio, un 69.2% un nivel alto de atención. Por otra parte, en la dimensión de seguimiento farmacoterapéutico el nivel de atención evaluado fue en un 100% a nivel medio. Y por último en la variable de atención farmacéutica agrupada se obtuvo que un 30.8% recibía por parte del personal asistencial un nivel medio de atención y un 69.2% un nivel de atención alto.

**Tabla 4.** Evaluación de la Variable satisfacción de las gestantes y dimensiones correspondientes.

VARIABLE DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES (AGRUPADA)								
	DIMENSIÓN HUMANÍSTICA		DIMENSIÓN TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA		DIMENSIÓN ENTORNO		SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES	
		%		%		%		%
<b>BAJO</b>	1	0.5%	9	4.2%	1	0.5%	<b>2</b>	<b>0.9%</b>
<b>MEDIO</b>	45	21.0%	83	38.8%	55	25.7%	<b>24</b>	<b>11.2%</b>
<b>ALTO</b>	168	78.5%	122	57.0%	158	73.8%	<b>188</b>	<b>87.9%</b>
<b>TOTAL</b>	214	100.0%	214	100.0%	214	100.0%	<b>214</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 2.** Esquema de la evaluación de la variable satisfacción de las gestantes y dimensiones correspondientes.



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Según la tabla 4 y figura 2 se demostró que en la Dimensión humanística se obtuvo los resultados de 0.5%, 21% y 78.5% en el nivel bajo, medio y alto respectivamente. En la dimensión Tecnológica-científica se obtuvieron un 4.2% correspondiente al nivel bajo, un 38.8% en el nivel medio y un 57.0% en el nivel alto. Por otro lado, en la dimensión entorno se alcanzó en el nivel alto, medio y bajo los resultados de 73.8%, 25.7% y 0.5% respectivamente. Por último, se realizó la evaluación de la variable de satisfacción de las gestantes (agrupada) obteniéndose un 0.9% a nivel bajo, un 11.2% a nivel medio y un 87.9% a nivel alto de satisfacción.

## **SOBRE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS**

Para la comprobación de las hipótesis se empleó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, con la cual se determina si existe relación entre las variables.

## **Prueba de CHI CUADRADO**

## Hipótesis general

- ✓ Ho= Las variables de satisfacción de las gestantes y la atención farmacéutica, son independientes
- ✓ Ha= Las variables de satisfacción de las gestantes y la atención farmacéutica, son dependientes
  - Nivel de significancia  
NC (nivel de confianza) =0.95 o 95%  
 $\alpha$  = Nivel de significancia o margen de error = 0.05 o 5%
  - Aceptar o no las hipótesis  
p-valor o sig (bilateral) < 0.05 se rechaza H0  
p-valor o sig (bilateral)  $\geq$  0.05 se acepta el H0

**Tabla 5:** Prueba Chi cuadrado de Pearson en hipótesis general

	VALOR	DF	SIGNIFICACIÓN ASINTÓTICA (BILATERAL)
Chi-cuadrado de Pearson	46,204a	2	,000
Razón de verosimilitud	44,157	2	,000
Asociación lineal por lineal	44,101	1	,000
N de casos válidos	214		

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 5 se procedió realizar la prueba Chi cuadrado de Pearson entre las variables (atención farmacéutica y satisfacción de las gestantes) correspondientes a la tesis. La significancia asintótica bilateral (p-valor) hallada fue de 0.000 lo cual significa que se rechaza Ho, es decir que dichas variables son dependientes o existe una relación entre ambas variables.

## Hipótesis secundaria 1

- ✓ Ho<sub>1</sub>= La dimensión humana y la variable de atención farmacéutica, son independientes
- ✓ Ha<sub>1</sub>= La dimensión humana y la variable de atención farmacéutica, son dependientes

**Tabla 6:** Correlaciones hipótesis secundaria n°1

		DIMENSIÓN HUMANÍSTICA	ATENCIÓN FARMACÉUTICA
DIMENSIÓN HUMANÍSTICA	Correlación de Pearson	1	,578**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	214	214
ATENCIÓN FARMACÉUTICA	Correlación de Pearson	,578**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	214	214

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** en la tabla 6 como se puede observar, la correlación de Pearson obtenida es de 0.578, lo cual es un número positivo, y esto significa que existe una relación directa. Concluyéndose de la hipótesis general y de la hipótesis secundaria N°1 podemos concluir que aparte de ser variables dependientes existe una relación directa entre ambas.

### Hipótesis secundaria 2

- ✓ Ho<sub>2</sub>= La dimensión tecnológica-científica y la variable de atención farmacéutica, son independientes
- ✓ Ha<sub>2</sub>= La dimensión tecnológica-científica y la variable de atención farmacéutica, son dependientes

**Tabla 7:** Correlaciones hipótesis secundaria n°2.

		DIMENSIÓN TECNOLÓGICA- CIENTÍFICA	ATENCIÓN FARMACÉUTICA
DIMENSIÓN TECNOLÓGICA- CIENTÍFICA	Correlación de Pearson	1	,536**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	214	214
ATENCIÓN FARMACÉUTIC A	Correlación de Pearson	,536**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	214	214

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** en la tabla 7 tras someter los casos a la prueba Chi cuadrado de Pearson podemos observar, que la correlación de Pearson hallada es de 0.536, lo cual es un número positivo, y esto significa que existe una relación directa entre las variables, descartando de esta manera Ho<sub>2</sub>.

### Hipótesis secundaria 3

- ✓ Ho<sub>3</sub>= La dimensión entorno y la variable de atención farmacéutica, son independientes
- ✓ Ha<sub>3</sub>= La dimensión entorno y la variable de atención farmacéutica, son dependientes

**Tabla 8:** Correlaciones hipótesis secundaria n°3

		ATENCIÓN FARMACÉUTICA	DIMENSIÓN ENTORNO
<b>ATENCIÓN FARMACÉUTICA</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	,313**
	<b>Sig. (bilateral)</b>		,000
	<b>N</b>	214	214
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	,313**	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	
	<b>N</b>	214	214

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 8 se puede observar, que la correlación de Pearson salió 0.313, lo cual es un número positivo, significando así que Ha<sub>3</sub> es correcto, lo cual significa que existe una relación directa entre las variables.

#### IV. DISCUSIONES

La evolución en el concepto de atención farmacéutica ha producido un cambio cultural en la forma que los profesionales sanitarios deben relacionarse con sus pacientes, de tal modo que la medida de satisfacción en los pacientes / usuarios es considerado una herramienta de valor agregado para las instituciones públicas o privadas. Para ello, el instrumento más utilizado es la encuesta, el cual nos da a conocer la satisfacción de los pacientes en un servicio específico brindado. (14) El efecto positivo de una adecuada atención farmacéutica se relaciona directamente con el bienestar físico y mental de los pacientes y en este ámbito los datos sociodemográficos de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María del Socorro evidencian que el 95.8% de las gestantes que acuden a la clínica viven en los distritos de la zona este de Lima, con mayor predominio de edades entre 27-36 años que representa el 51.9%, además el 47.7% se encuentran en el segundo trimestre de embarazo, y el 59.8% son convivientes.

A partir de los resultados hallados aceptamos la hipótesis general la cual establece que existe correlación positiva entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro. La cual se evidencia en los datos obtenidos de los instrumentos de confiabilidad aplicados en el presente estudio correspondientes a la satisfacción de las gestantes y la atención farmacéutica que evidencian los valores de 0,766 y 0,719 respectivamente al emplear el alfa de Cronbach, esto demuestra que las dimensiones están relacionadas e interactúan entre sí, concluyendo así que dichos instrumentos presentan un valor óptimo de confiabilidad, estos resultados guardan relación con lo que sostiene Huaman C. et al. (2021) donde la confiabilidad de sus variables calidad de atención y satisfacción del usuario por medio del método alfa de cronbach son 0,85 y 0,7 respectivamente lo cual indica una consistencia adecuada, lo cual es acorde con lo hallado en la presente investigación. (18)

En lo que respecta a la relación directa entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión humana ésta es aprobada, dado que evidencia una relación directa de 0.578 en la aplicación de correlación de Pearson; dicho esto, la variable atención farmacéutica revela un nivel alto de 69.2% en el cumplimiento de sus funciones y de 30.8% en un nivel medio; este último se debe a que las buenas



prácticas de dispensación no eran llevadas a cabo de manera correcta ya que, en ocasiones por la premura de las pacientes el farmacéutico en turno no contaba con el tiempo necesario para poder brindar atención óptima deseada, otro punto a tomar en cuenta es que a pesar que contaban con los formatos para poder realizar el seguimiento farmacoterapéutico, éstos no eran empleados debido a que las gestantes no manifestaban presentar algún efecto adverso a los medicamentos. El resultado de satisfacción en referencia a la dimensión humana es de 78.5%. Los resultados hallados coinciden con la investigación de García G. (2021) donde concluye una relación directa de 0.862 a través del estadístico de rho de Spearman, teniendo una calidad de atención farmacéutica de 82% y de satisfacción en su dimensión humanística de 97%. La semejanza los resultados evidencia en ambos casos un trato desde la empatía, cortesía, actitud positiva e interés en la atención por parte del personal de farmacia genera un alto nivel de satisfacción. (2)

Con respecto a la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de la dimensión tecnológica-científica de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, admitimos la segunda hipótesis secundaria, en ésta se evidencian resultados de una satisfacción del 57% en la dimensión tecnológica-científica. Si bien es cierto, los resultados son satisfactorios en la dimensión humanística, se puede evidenciar el porcentaje disminuido en la satisfacción de la dimensión de tecnología-científica debido a que las gestantes están parcialmente inconformes al no recibir una información detallada sobre su medicación al adquirirlos, como también no dar razón de alternativas de tratamiento. Lo cual no concuerda con el estudio de Huamán C, et al. (2021) quien en sus resultados evidencian una insatisfacción global de 85.5% en la relación de la variable satisfacción de los clientes que asisten a la botica Sofía en la ciudad de Cañete, donde la dimensión científica-tecnológica destaca con el 100% de insatisfacción con el servicio prestado en la botica. La diferencia de resultados se debe a la falta de capacitación continua del personal de la clínica. (18)

En cuanto a la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de la dimensión entorno aceptamos la hipótesis. Como evidencia se obtienen resultados de una satisfacción de 73.8% en dicha dimensión. Estos resultados demuestran un alto grado de satisfacción, no obstante, un pequeño porcentaje de

la población encuestada manifestaban que no ubican de manera rápida la farmacia de la clínica y que por ello optaban en ir a otras farmacias particulares, por otro lado, indicaban que la zona era un poco peligrosa en el horario nocturno. Los resultados previos presentan similitud con la investigación de Huamán C, et al. (2021) sus resultados demuestran a un 68% de satisfacción en los encuestados que acuden a la botica Sofía en la ciudad de Cañete. Dichos resultados coinciden y demuestran de esta forma que un entorno adecuado influye en la capacidad de satisfacción de los pacientes/usuarios. (18)

La prueba de hipótesis fue evaluada mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, optamos por este método con el fin de determinar si los resultados eran los esperados. En la tabla 9 de la prueba Chi-cuadrado de Pearson en la hipótesis general, la significancia asintótica bilateral (p-valor) obtenida fue de 0.0000 lo cual significa que se rechaza el  $H_0$ , por lo tanto, se determina que existe una relación directa entre las variables. En las hipótesis secundarias n°1; n°2 y n°3 se obtuvo mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson los resultados de 0,578; 0,536 y 0,313 respectivamente, en los tres casos se concluye con el rechazo del  $H_0$ , es decir que dichas dimensiones en relación con la variable atención farmacéutica son dependientes. En contraste al método aplicado en el estudio, Mejía E. (2021), opta por el método de coeficiente de correlación de Spearman, no obstante, obtiene valores positivos. La Hipótesis general de Nivel Satisfacción del usuario con la atención resulta con un nivel de significancia de 0,008; las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad obtienen resultados de 0,01; 0,001; 0,010; 0,010 y 0,008 respectivamente, concluyendo así que existe relación directa entre las dimensiones y la variable estudiada. (17)

## IV.2. Conclusiones

- En esta tesis se determinó que existe una relación directa, congruente y confiable entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril - junio 2022 con un nivel de satisfacción global alto. Por ende, el buen desempeño en el desarrollo de las funciones en las dimensiones que conforman la atención farmacéutica influye considerablemente en la satisfacción de las gestantes.
- En la investigación se identificó que la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión humana de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril - junio 2022, revelaban una relación directa, con un nivel alto de satisfacción de las gestantes porque el personal farmacéutico brinda un trato amable, respetuoso y correcto; evidenciando que a mayor calidad de atención brindada mayor será la satisfacción percibida por parte de la gestante.
- En el estudio se identificó que la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión tecnológica-científica de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril - junio 2022, evidenciaban interacción entre sí y con un nivel de satisfacción menor a diferencia de las dimensiones de humanística y entorno, consecuencia a la falta de información por parte del personal farmacéutico al momento que las gestantes adquieren sus medicamentos influyendo en los resultados de satisfacción en la dimensión tecnológica-científica.
- En la tesis se identificó que la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril - junio 2022, presentaban una relación directa con un nivel alto de satisfacción, porque el ambiente físico de la farmacia generaba calidez, seguridad e higiene a las gestantes.

### **IV.3. Recomendaciones**

- Por parte del Químico Farmacéutico brindar capacitaciones de formación continua para el personal técnico con la finalidad de corregir, mejorar y potenciar el proceso de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos teniendo como objetivo incrementar la optimización en la atención farmacéutica para aumentar la satisfacción de las gestantes a través de la mejora en el desempeño de sus funciones.
- Por parte del Químico Farmacéutico realizar de manera permanente evaluaciones de satisfacción tanto a las gestantes como a todo el público en general, con el propósito de alcanzar la excelencia en la calidad de atención en la farmacia de la Clínica María del Socorro.
- Establecer una sinergia con las diferentes áreas que prestan servicios de salud en la Clínica María del Socorro para elevar los estándares de calidad en la atención en beneficio de las gestantes y público en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Dupotey N, Sedeño C, Ramalho D, Rojas E, Fernández E, Reyes I, et al. El enfoque holístico en la Atención Farmacéutica: Servicios de Gestión integral de la Farmacoterapia. [Internet]. 2017 diciembre. [Citado 20 de marzo del 2022]; 48(4): 28-42. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=57956617004>
2. García G. 2021. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021. [Tesis para obtener el título profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo. Perú. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021.
3. Cordobés A. La evolución del concepto de atención farmacéutica y su repercusión en España. [Internet] 2002 mayo. [Citado 20 de marzo del 2022]; 21(5): 134-140. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13032232>
4. Huarcaya Y, Herrera M, Diaz A, Vivanco G, Flores J, Pisconte J. Informe de la comisión del plan estratégico institucional del colegio químico farmacéutico del Perú. [Internet] Lima; Colegio químico farmacéutico del Perú 2022. [Citado 20 de marzo del 2022]. Disponible en: <http://www.cqfp.pe/wp-content/uploads/2022/07/INFORME-FINAL-COMISION-PLAN-ESTRATEGICO.pdf>
5. Castaño – Riobueno G. Desafíos para la buena dispensación de medicamentos. Rev CES Salud Pública [Internet]. 2017; 8(1): 94-107. Disponible en: [Dialnet-DesafiosParaLaBuenaDispensacionDeMedicamentos-6176886.pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6176886)
6. OMS. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud 2018 [Citado 20 de marzo del 2022]. Disponible en

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/250802/WHO-RHR- 16.12-spa.pdf;jsessionid=46831E4FE74A4D0B33FDCCE4AD2AE9DE?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/250802/WHO-RHR-16.12-spa.pdf;jsessionid=46831E4FE74A4D0B33FDCCE4AD2AE9DE?sequence=1)

7. Márquez M, Gómez G. Vigilancia del uso de medicamentos en el embarazo en el municipio de Los Palmitos, Sucre, Colombia: una contribución para la prevención y reducción de la mortalidad materna y perinatal. Nova [Internet]. 2017 diciembre [Citado 20 de marzo del 2022]; 15(28): 115-124. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v15n28/1794-2470-nova-15-28-00115.pdf>
8. Miní E, Varas R, Vicuña Y, Lévano M, Rojas L, Medina J, et al. Automedicación en gestantes que acuden al Instituto Nacional Materno Perinatal; Perú 2011[Internet]. Rev Perú Med Exp Salud Pública. 2012; 29(2):212-17. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200007#:~:text=Se%20entrevist%C3%B3%20a%20400%20gestantes,malformaciones%20cong%C3%A9nitas%20a%20sus%20bebés](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200007#:~:text=Se%20entrevist%C3%B3%20a%20400%20gestantes,malformaciones%20cong%C3%A9nitas%20a%20sus%20bebés).
9. MINSA. Boletín de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia. [Internet]. Lima. 2015 diciembre. [citado 04 de diciembre del 2021]; Disponible en: [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Boletines/Farmacovigilancia/B10\\_2015\\_10.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Boletines/Farmacovigilancia/B10_2015_10.pdf)
10. Tomairo E. Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales de la DIRESA-Callao, 2017. [Tesis para optar el grado académico de maestro de gerencia en salud] Callao. Perú: Universidad Nacional del Callao Escuela De Posgrado Unidad De Posgrado De La Facultad De Ciencias De La Salud; 2018.
11. Ley del trabajo del Químico Farmacéutico del Perú. Lima. Ley N° 28173. (26 de enero del 2004).

12. Dongo V, Ley N° 29459 - Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, Rev. Perú Med. Exp. Salud Publica [Internet]. 2009 diciembre [Citado 20 de marzo del 2022]; 26(4): 517-529. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n4/a14v26n4#:~:text=CALIDAD-La%20Ley%20N.,es%20obligatorio%2C%20integral%20y%20permanente>
13. George R, Gámez Y, Matos D, Gonzales I, Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud [Internet]. 2021 mayo [Citado 20 de marzo del 2022]; Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588#about>
14. Rendón M. Determinación de la calidad de atención en pacientes que acuden a consulta externa del servicio de ginecología –obstetricia del centro de salud integral “san juan de dios” Chimore Cochabamba [Propuesta de Intervención presentada para optar al título de Especialista en Gestión de Calidad y Auditoría Médica] Universidad Mayor de San Andrés facultad de medicina, enfermería, nutrición y tecnología médica unidad de postgrado Bolivia; 2021
15. Pabon M, Palacio K, Trabajo de grado para optar al título de administrador de servicios de salud [trabajo de grado para optar al título de administrador de servicios de salud] Universidad de la costa. C.U.C programa de administración de servicios de salud. Barranquilla. 2020.
16. Campos L, Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF no 47 del instituto mexicano del seguro social San Luis Potosí. [Trabajo de investigación para obtener el diploma en la especialidad de Medicina Familiar] Universidad autónoma de San Luis Potosí. 2022.

17. Mejía E. Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019 [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Farmacia Hospitalaria]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
18. Huamán C, Valeriano L. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía, Imperial - Cañete, Junio – 2021. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021.
19. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Tesis para optar el grado académico de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo; 2018.
20. MINSA. Guía Técnica, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA [Internet]. Lima: Imprenta MINSA; 2012 [Citado 20 de marzo del 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
21. Mendoza M. Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima – 2020. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública]. Lima: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo; 2020.
22. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [Internet]. 2014 octubre [Citado 20 de marzo del 2022]; 34:181-209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>



23. Matas A. Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. REDIE [Internet]. 2016 agosto [Citado 20 de marzo del 2022];20(1):38-47. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>
24. Díaz A, Peinado M, Romero A, Henríquez D, Lorenzo Y. Principios bioéticos, su relación con el paciente oncológico. Estudiantes de 2do año licenciatura en enfermería. Rev. Ciencias Médicas [Internet]. 2007 octubre [Citado 20 de marzo del 2022]; 11(4). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v11n4/rpr17407.pdf>
25. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana de Oftalmología. [Internet]. 2015 [Citado 20 de marzo del 2022]; 28(2): 228-233. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/oft/v28n2/oft09215.pdf>
26. Ibarra L, Espinoza B, Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Revista Iberoamericana de Ciencias [Internet]. 2014 Setiembre [Citado 20 de marzo del 2022]; 2334-2501. Disponible en: <http://reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>
27. Viola I. La confidencialidad en el procedimiento de mediación. IDP. [Internet]. 2010 diciembre [Citado 20 de marzo del 2022]; 11: 1-10. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/788/78817024004.pdf>

## ANEXOS

### Anexo A: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Instrumento de observación o Checklist.

A. SOBRE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA	Escala	
	0	1
<b>ATENCIÓN FARMACÉUTICA</b>		
<b>DIMENSIONES BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN</b>		
<b>I. RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN</b>		
1. confirma el contenido de las recetas de acuerdo con las normas vigentes.		
2. se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.		
3. no dispensa ningún medicamento cuando el paciente muestre una receta vencida.		
<b>II. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN</b>		
1. Interpreta correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.		
2. Realiza un correcto cálculo de dosis y la cantidad a entregar del Medicamento.		
3. Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.		
4. Realiza interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.		
<b>III. PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA.</b>		
1. Verifica que el nombre, presentación, concentración, forma farmacéutica correspondan a lo prescrito y que los envases primario y secundario se encuentren en buen estado.		
2. Evita contaminar los productos como tabletas y cápsulas a granel, utilizando los materiales especiales (guantes, contadores manuales entre otros).		
3. Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.		
4. Acondiciona en envases, los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario, consignando la información requerida.		
<b>IV. REGISTROS Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR</b>		
1. Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso que dispense un medicamento alternativo al prescrito.		
2. Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.		
3. Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.		
4. Demuestra respeto y mantiene la confidencialidad e intimidad del paciente de acuerdo con cada caso.		
<b>V. DIMENSIONES SEGUIMIENTO FARMACOTERAPEUTICO</b>		

1.Existe el comité farmacoterapéutico operativo en la clínica.		
2.Existe el formato de seguimiento farmacoterapéutico en la clínica.		
3.Registra y documenta las atenciones farmacéuticas en pacientes con problemas relacionados al medicamento (PRM).		
4.Registra, documenta y notifica a las autoridades pertinentes el formato de notificación de sospecha de reacciones adversas a medicamentos (RAM).		

BPDM 1: Recepción y validación de prescripción.

1. Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas
2. Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente
3. Nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI).
4. Concentración y forma farmacéutica.
5. Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.
6. Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta
7. Sello y firma del prescriptor que la extiende

**ESCALA DE MEDICIÓN**

1 = SI CUMPLE  
0 = NO CUMPLE

## SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE

Edad: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Edad gestacional: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Indicadores	Escala			
	1	2	3	4
<b>DIMENSION HUMANISTICA</b>				
1. ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?.				
2. ¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?.				
3. ¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?.				
4. ¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?.				
5. ¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado, identificado y aseado?.				
<b>DIMENSION TECNOLOGICA – CIENTIFICA</b>				
1. ¿El personal de farmacia le entrego, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?.				
2. ¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?.				
3. ¿El personal de Farmacia le brinda algunas charlas educativas o informativa mientras es atendida?.				
4. ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?.				
5. ¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?.				
<b>DIMENSION ENTORNO</b>				
1. ¿Considera que la farmacia se encuentra en un entorno limpio y ordenado?.				
2. ¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?.				
3. ¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?.				
4. ¿Considera que la farmacia y la clínica, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?.				
5. ¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?.				

<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
1=MALO
2=REGULAR
3=BUENO
4=EXCELENTE

Anexo B: Matriz de consistencia

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cuál es la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022?	Determinar la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022.	Existe una relación directa entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
¿Cuál es la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión humana de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022?	Identificar la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión humana de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022.	Existe una relación directa entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión humana de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022.
¿Cuál es la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión tecnológica-científica de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022?	Identificar la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión tecnológica-científica de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022.	Existe una relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión tecnológica-científica de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022.
¿Cuál es la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022?	Identificar la relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022.	Existe una relación entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril – junio 2022.
<b>PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO:</b>		

- Se solicitó a la Universidad María Auxiliadora la carta de presentación para gestionar la autorización de recopilación de datos del presente trabajo en el Comité de Ética de la Clínica María del Socorro.
- El comité de ética de la Clínica María del Socorro procedió con la autorización después de haber cumplido con los requisitos que establece dicho comité en mención.
- Se desarrolló la aplicación de la encuesta en los meses de abril a junio los lunes a sábados en horarios de mañana 10 am hasta 2pm y 4 pm a 7pm.
- Al término de la visita de las gestantes por los servicios de consulta externa de obstetricia y de farmacia de la clínica; se captó aleatoriamente y brindo información breve y detallada sobre el desarrollo del trabajo de investigación y de la encuesta.
- Posteriormente la aceptación voluntaria de la gestante a realizar la encuesta se plasma con la firma de la carta de consentimiento informado.
- Se procede a realizar la encuesta de satisfacción a las gestantes aplicando la escala tipo Likert, una vez del término de responder la encuesta se verifico que estén completos todos los datos y preguntas para dar por terminado la participación de la gestante.

Anexo C: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Nº DE ÍTEMS	VALOR
Atención farmacéutica	Esta descrita como el acto profesional juicioso del tratamiento farmacológico con la finalidad de obtener resultados seguros y eficaces que mejoren la calidad de vida del paciente/usuario en un establecimiento de salud público o privado.	Conjunto de acciones del profesional farmacéutico o personal bajo su cargo que buscan garantizar la atención integral y continua a las necesidades y problemas de salud del paciente/usuario, haciendo referencia a la dispensación de medicamentos y el seguimiento farmacoterapéutico.	Atención farmacéutica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispensación de medicamentos</li> </ul>	Escala Nominal dicotómica	Dispensación de medicamentos. (15)	1=Si cumple 2=No cumple
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento farmacoterapéutico</li> </ul>		Seguimiento farmacoterapéutico (4)	

Satisfacción	La satisfacción es el estado de sensación del paciente / usuario que se basa en la percepción personal y social en la calidad de atención de un servicio brindado.	Es el conjunto de actividades que en sus dimensiones (humana, tecnológica-científica, entorno) buscan obtener una percepción prolongada de la satisfacción en la calidad del servicio por parte del paciente/usuario.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesía</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Comunicación</li> <li>• comprensión</li> </ul>	Escala de Likert	Humanística (5)	1= Malo 2= Regular 3= Bueno 4= Excelente
			Tecnológica-científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Profesionalidad</li> <li>• credibilidad</li> <li>• seguridad</li> </ul>		Tecnológica-científica (5)	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• intergrabilidad</li> <li>• oportunidad</li> <li>• continuidad</li> </ul>		Entorno (5)	



## Anexo D: Documentos obtenidos para desarrollo de la investigación Carta de presentación de la UMA



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho 09 de mayo del 2022

**CARTA N°124-2022/ EPFYB-UMA**

**Mg.**

**Isabel Jackelin Robles Hurtado**

**Presidenta del Comité de Ética de la Clínica María del Socorro**

**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: ARIAS ARZAPALO, Rosaura, DNI 70873868 y LARREA BRIONES, Sofía Agripina, DNI 40859054 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: **"ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN LA FARMACIA DE LA CLÍNICA MARÍA DEL SOCORRO, ABRIL-JUNIO 2022"**.

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

Atentamente,

*[Firma manuscrita]*

  
Dr. Jhonneth Samanego Joaquin  
Director de la Escuela Profesional de  
Farmacia y Bioquímica



Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho  
Telf: 389 1212  
[www.umaperu.edu.pe](http://www.umaperu.edu.pe)

LGC/jlr

## Anexo E: Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis



### COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE ÉTICA

N°003 – CEI – CMS – 2022

#### Comité de Ética

##### Presidenta

Mg. Isabel Jackelin Robles  
Hurtado

##### Miembros Titulares

Mc. Miguel Ángel López Loli  
Lic. Obsta. Sheylla Allison  
Calderón Montoya  
Lic. Obsta. Carol Reyna  
Yauris Ocrosopoma

El Comité de Ética en Investigación de Clínica María del Socorro, ha revisado y aprobado por unanimidad el proyecto de investigación inscrito con el Código: CEI – 003: titulado:

**“Atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la Clínica María del Socorro, abril - junio 2022”**

Presentado por las investigadoras: Sofia Agripina Larrea Briones y Rosaura Arias Arzapalo.

El Comité de Ética en Investigación, realizará una visita durante la ejecución del proyecto para ver las condiciones del lugar donde se realiza la investigación y el desarrollo de la misma.

La vigencia del proyecto de investigación registrará por el periodo de un año a partir de la fecha de expedición del presente certificado cumpliendo las investigadoras en enviar un informe trimestral e informe final del proyecto.

Lima 05 de abril del 2022

CLÍNICA MARÍA DEL SOCORRO\*

\*\*\*\*\*  
MG. ISABEL ROBLES HURTADO  
CEP 28998 REG. 22371  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

## **Anexo F: Consentimiento informado**

**Título de la Investigación:** ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN LA FARMACIA DE LA CLÍNICA MARÍA DEL SOCORRO, ABRIL - JUNIO 2022.

### **Investigadores principales:**

- Larrea Briones Sofía Agripina
- Arias Arzapalo Rosaura

**Sede donde se realizará el estudio:** Clínica María del Socorro en el Jr. Apurímac #116, Ate - Lima

**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 satisfacción y expectativas de la atención prenatal en las gestantes constituye un elemento importante en la atención de salud reproductiva, y por ello es un aspecto de prioridad en el sector salud promover la atención prenatal evidenciado los factores que condicionan la morbilidad materna y perinatal. Con la finalidad de lograr la adherencia al tratamiento pre y post natal, evitar las complicaciones en el embarazo, la mortalidad materna infantil, entre otros.

### **2. OBJETIVO DEL ESTUDIO**

El Objetivo del estudio tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María Socorro, abril - junio 2022.

### **3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO**

Los beneficios que brindara el estudio a la Clínica María del Socorro es aportar datos de los resultados para que el profesional farmacéutico brinden un servicio especializado hacia las gestantes, para la mejora continua y modernización de procesos de la calidad del servicio de farmacia y de esta manera la mejora de la imagen institucional.

### **4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO**

Para llevar a cabo el plan metodológico se solicitará a la Universidad María Auxiliadora la Carta de Presentación al Área Administrativa de la Clínica María del Socorro con la finalidad de obtener el permiso y así proceder con la aplicación del proyecto en dicho establecimiento de salud.

Las gestantes serán seleccionadas aleatoriamente luego de pasar consulta externa por el servicio de obstetricia y acercarse a la farmacia de la Clínica Maríadel Socorro.

Toda gestante será informada antes de realizarse la encuesta y de manera voluntaria lo expresará mediante su firma en la carta de consentimiento informado antes de proceder con la respectiva encuesta.

Se supervisará en todo momento el correcto llenado del cuestionario de la encuesta, a fin de evitar sesgos

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

No aplica.

### **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:
  - Sofía Agripina Larrea Briones, al celular 951 925 881, al correo electrónico: [solabiaries@msn.com](mailto:solabiaries@msn.com)
  - Rosaura Arias Arzapalo, al celular 980 233 467, al correo electrónico: [rosauraarzapalo@gmail.com](mailto:rosauraarzapalo@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, en el cual se **garantiza la protección y anonimato de mis datos personales**. Convengo en 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 2022

## Anexo G: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

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

### Ficha de validación del cuestionario

<b>Título del Proyecto de Tesis:</b> "ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN LA FARMACIA DE LA CLÍNICA MARÍA DEL SOCORRO, ABRIL – JUNIO 2022"	
<b>Tesistas</b>	- Larrea Briones Sofía Agripina - Arias Arzapalo Rosaura

### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

### II. SUGERENCIAS

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

**Fecha:** 14 de marzo del 2022

**Validado por:** Mg. Miguel Ángel Inocente Camones

**Firma:**

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
  
Mg. MIGUEL ÁNGEL INOCENTE CAMONES  
Docente Titular

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

**Ficha de validación del cuestionario**

<b>Título del Proyecto de Tesis:</b> "ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN LA FARMACIA DE LA CLÍNICA MARÍA DEL SOCORRO, ABRIL – JUNIO 2022"	
<b>Tesistas</b>	- Larrea Briones Sofía Agripina - Arias Arzapalo Rosaura

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

**II. 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:** 14 de marzo del 2022

**Validado por:** Dr. Héctor Alexander Vílchez Caceda

**Firma:**





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

**Ficha de validación del cuestionario**

<b>Título del Proyecto de Tesis: "ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN LA FARMACIA DE LA CLÍNICA MARÍA DEL SOCORRO, ABRIL – JUNIO 2022"</b>	
<b>Tesistas</b>	- Larrea Briones Sofía Agripina - Arias Arzapalo Rosaura

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

**II. SUGERENCIAS**

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

Ninguno

**Fecha:** 14 de marzo del 2022

**Validado por:** Mg. Óscar Flores López

**Firma:**



Mg. Oscar Bermuy Flores López  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C. Q. F. P. 19199  
DNI. 41988821

## Anexo H: CONFIABILIDAD DE LAS ENCUESTAS

Para la comprobación de la fiabilidad de las encuestas se optó por el método alfa de Cronbach como se puede observar a continuación.

**Tabla 9.** Análisis de la confiabilidad de la encuesta satisfacción de las gestantes.

<b>ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,766</b>	<b>19</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 9, se puede determinar la fiabilidad de la encuesta correspondiente a la satisfacción de las gestantes, se realizó el alfa de Cronbach, hallándose un valor de 0.766, el cual es considerado un valor óptimo. Esto significa que nuestras variables están interactuando o están muy relacionadas entre sí. La interacción es muy importante para así poder determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en la farmacia de la clínica María del Socorro.

**Tabla 10.** Resumen de procesamiento de datos y análisis de la confiabilidad de la encuesta atención farmacéutica.

<b>ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,719</b>	<b>19</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 10, se puede evidenciar la fiabilidad de la encuesta correspondiente a la atención farmacéutica, se procedió a realizar el alfa de Cronbach hallándose el valor de 0.719, el cual es considerado un valor óptimo. Esto significa que nuestras variables están interactuando o están muy relacionadas entre sí. La interacción es muy importante para así poder determinar, el nivel de atención farmacéutica de la clínica María del Socorro hacia las madres gestantes.

## Anexo I: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

**Tabla 11.** Tabla de distribución de los datos sociodemográficos.

<b>EDAD</b>		
<b>Rango</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
18-26	79	36.92%
27-36	111	51.87%
37-46	24	11.21%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100.0%</b>

<b>ESTADO CIVIL</b>		
<b>Estado</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Soltera	14	6.54%
Casada	72	33.64%
Conviviente	128	59.81%
Divorciada	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100.0%</b>

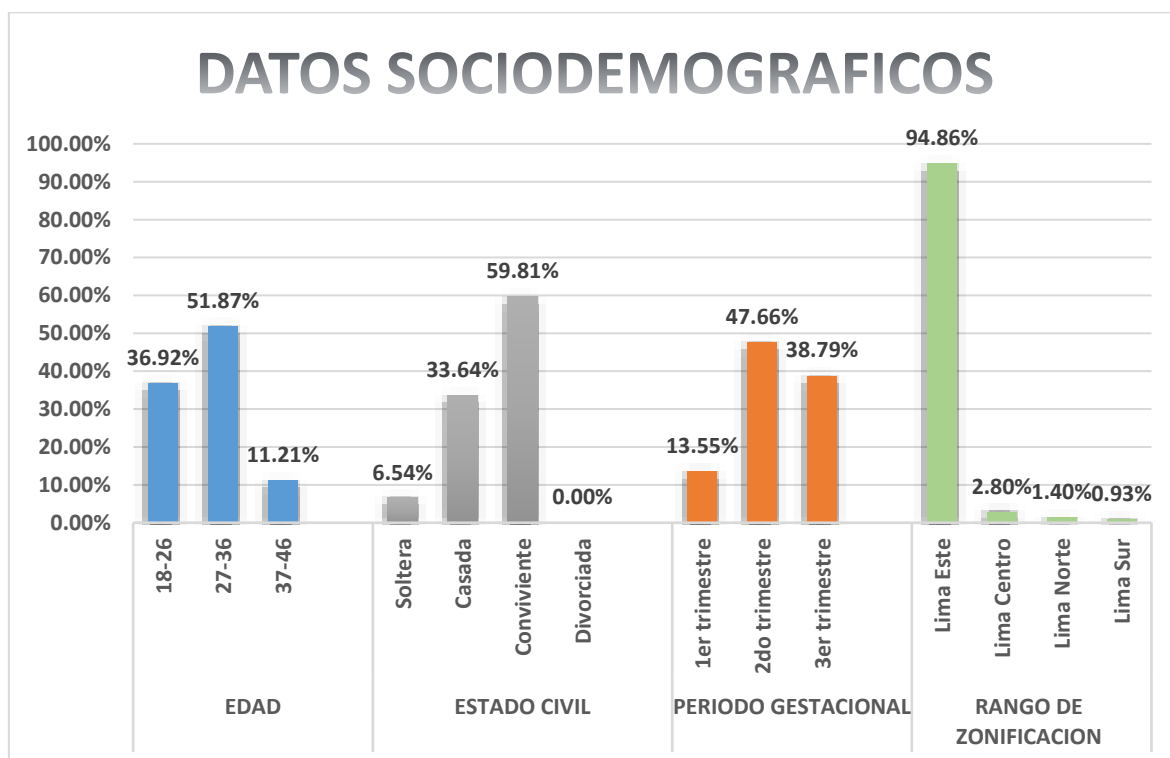
<b>PERIODO GESTACIONAL</b>		
<b>Periodo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1er trimestre	29	13.55%
2do trimestre	102	47.66%
3er trimestre	83	38.79%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100.00%</b>

<b>DISTRITO O RANGO DE ZONIFICACIÓN</b>		
<b>Zona</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Lima Este	203	94.86%
Lima Centro	6	2.80%
Lima Norte	3	1.40%
Lima Sur	2	0.93%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 3:** Esquema de distribución los datos sociodemográficos.



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la tabla 11 y figura 3 se pudo observar que el 51.9% de las gestantes encuestadas se encuentran en el rango de 27–36 años, siendo 36.92% el siguiente rango de edad de 18 – 26 años de mayor porcentaje; en cuanto al estado civil el 59.81% es conviviente y 33.64% casada. En el periodo gestacional las gestantes se encuentran con el 47.66% en el segundo trimestre y 38.79% en el tercer periodo; por último, la zona de mayor predominancia es Lima Este con un 95.86%.

Anexo J: Evidencias fotográficas del trabajo de campo



