UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS ATENDIDOS EN UNA BOTICA PRIVADA EN EL PORVENIR, TRUJILLO. FEBRERO 2026

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD PÚBLICA EN MEDICAMENTOS, PRODUCTOS NATURALES Y TÓXICOS.

AUTOR
SOPLA VERDE, VILMA ROSA
ORCID:0000-0002-2311-3353

ASESOR
MATOS INGA, MATILDE ANAIS
ORCID:0000-0002-3999-8491

CHIMBOTE-PERÚ
2026

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

ACTA N° 0034-107-2026 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:50** horas del día **19** de **Abril** del **2026** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**, conformado por:

LEAL VERA CESAR ALFREDO Presidente
CLAUDIO DELGADO ALFREDO BERNARD Miembro
ORMEÑO LLANOS MILY Miembro
Mgtr. MATOS INGA MATILDE ANAIS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS ATENDIDOS EN UNA BOTICA PRIVADA EN EL PORVENIR, TRUJILLO. FEBRERO 2026**

Presentada Por :
(1608121068) **SOPLA VERDE VILMA ROSA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Químico Farmacéutico.**

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LEAL VERA CESAR ALFREDO
Presidente

CLAUDIO DELGADO ALFREDO BERNARD
Miembro

ORMEÑO LLANOS MILY
Miembro

Mgtr. MATOS INGA MATILDE ANAIS
Asesor

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS ATENDIDOS EN UNA BOTICA PRIVADA EN EL PORVENIR, TRUJILLO. FEBRERO 2026 Del (de la) estudiante SOPLA VERDE VILMA ROSA , asesorado por MATOS INGA MATILDE ANAIS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote,21 de Mayo del 2026

Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

DEDICATORIA

A Dios:

Por guiarme en mi camino día a día, ser mi luz y paz.

A mis padres:

Con profundo amor y gratitud, dedico este logro a mis queridos padres, Mariano y Bertha, quienes han sido mi mayor inspiración y el pilar fundamental en cada paso de este camino. Gracias por su sacrificio, por creer en mí incluso en los momentos más difíciles y por enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo siempre dan frutos. Este título no solo es mío, sino también de ustedes, porque en cada meta alcanzada están presentes su apoyo incondicional, sus consejos y su amor infinito. Los amo profundamente y este logro es un reflejo de todo lo que me han brindado a lo largo de mi vida.

A mi hijo:

A mi amado hijo Georghino, mi mayor motivación y la razón de cada esfuerzo. Este logro es para ti, como ejemplo de que con dedicación y amor todo es posible. Te amo profundamente.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, dar gracias a Dios, por estar conmigo y haberme guiado por el buen camino. Y fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes de mi familia, mis padres y hermanos, y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido una gran compañía y apoyo durante todo este periodo de estudio.

Agradecer a mis profesores quienes tuvieron paciencia, dedicación, esfuerzo y nos compartieron gran parte de su conocimiento, y como no olvidar de sus motivaciones que han sido fundamentales en el periodo de estudio.

A mi querida Universidad le agradezco infinitamente por ser participe en cumplir mi sueño.

A mi estimado profesor Cesar Leal Vera, mi más profundo y sincero agradecimiento por su esfuerzo y dedicación, que me ayudo bastante sus orientaciones para poder desarrollar mi proyecto que presentó con tanto cariño.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA IV
AGRADECIMIENTO V
LISTA DE TABLAS VII
RESUMEN VIII
ABSTRACT IX
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
II. MARCO TEÓRICO 5
2.1. Antecedentes 5
2.2. Bases teóricas 8
2.3. Hipótesis 11
III. METODOLOGÍA 12
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación 12
3.2. Población y muestra 12
3.3. Operacionalización de las variables 14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información 15
3.5. Método de análisis de datos 16
3.6. Aspectos Éticos 16
IV. RESULTADOS 18
V. DISCUSIÓN 20
VI. CONCLUSIONES 25
VII. RECOMENDACIONES 26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 27
ANEXOS 32
Anexo 1. Carta de recojo de datos automatizado en el sistema de la universidad 32
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N°29733) 33
Anexo 3. Matriz de consistencia 34
Anexo 4. Formato de consentimiento informado 35
Anexo 5. Instrumento de recolección de información 36
Anexo 6. Ficha de identificación del experto 37
Anexo 7. Evidencias de ejecución 38
Anexo 8. Base de datos del estudio 40

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución porcentual del nivel general de calidad de atención farmacéutica en usuarios atendidos en una botica privada en El Porvenir, Trujillo. Febrero 2026 18

Tabla 2. Distribución porcentual de las características demográficas de los usuarios atendidos en una botica privada en El Porvenir, Trujillo. Febrero 2026 18

Tabla 3. Distribución porcentual del nivel de calidad de atención farmacéutica según la dimensión consejo farmacéutico en usuarios atendidos en una botica privada en El Porvenir, Trujillo. Febrero 2026 19

Tabla 4. Distribución porcentual del nivel de calidad de atención farmacéutica según la dimensión dispensación en usuarios atendidos en una botica privada en El Porvenir, Trujillo. Febrero 2026 19

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención farmacéutica en usuarios atendidos en una botica privada del distrito El Porvenir en Trujillo, febrero del 2026. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal, contó con una muestra de 179 usuarios encuestados. En los resultados se evidenciaron que la calidad de atención farmacéutica fue percibida en un nivel alto por el 49.16% de los usuarios, en cuanto a las características demográficas de los encuestados predominó el grupo etario de 36 a 60 años con un 46.93% y el sexo femenino con un 64.25%, respecto a la dimensión sobre el consejo farmacéutico el 49.16% de los usuarios la percibió como de nivel medio mientras que en la dimensión dispensación de medicamentos el 53.07% la calificó como de nivel alto. Se concluyó que si bien la calidad de atención farmacéutica fue valorada de manera favorable en términos generales aún existen aspectos por fortalecer principalmente en el consejo farmacéutico a fin de lograr una atención más completa y uniforme en todos los usuarios.

Palabras clave: botica, calidad de atención farmacéutica, dispensación

ABSTRACT

The present study aimed to evaluate the quality of pharmaceutical care in users attended at a private pharmacy in the district of El Porvenir in Trujillo, February 2026. The study was quantitative, descriptive, non-experimental, and cross-sectional, with a sample of 179 surveyed users. The results showed that the quality of pharmaceutical care was perceived at a high level by 49.16% of the users. Regarding the demographic characteristics of the respondents, the predominant age group was 36 to 60 years with 46.93% and the female sex with 64.25%. Concerning the dimension of pharmaceutical counseling, 49.16% of the users perceived it as a medium level, while in the dispensing of medications dimension, 53.07% rated it as a high level. It was concluded that although the quality of pharmaceutical care was generally valued favorably, there are still aspects to be strengthened, mainly in pharmaceutical counseling, in order to achieve a more complete and uniform care for all users.

Keywords: pharmacy, quality of pharmaceutical care, dispensing

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La atención farmacéutica constituye un componente esencial de los sistemas de salud, orientado a maximizar los resultados terapéuticos positivos y minimizar los riesgos asociados al uso de medicamentos mediante intervenciones centradas en el paciente que van más allá de la simple dispensación, estas acciones incluyen el acompañamiento farmacoterapéutico, la educación sanitaria, la promoción del uso racional de medicamentos, la prevención de eventos adversos y la integración del farmacéutico en la atención primaria de salud contribuyendo directamente a la calidad de vida de la población. [(1)]

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que la calidad de los servicios de salud influye de manera determinante en la experiencia del usuario y en su nivel de satisfacción, ya que ha reportado que aproximadamente el 10.4% de los usuarios manifiestan satisfacción con los servicios recibidos, cifra que se encuentra estrechamente relacionada con la calidad de la atención brindada en los diferentes servicios de salud, entre ellos los servicios médicos, farmacéuticos, psicológicos y nutricionales, esta satisfacción depende no solo de la disponibilidad de recursos, sino también de la forma en que el usuario es atendido, orientado y acompañado durante su contacto con el sistema de salud. [(2)]

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define los servicios farmacéuticos como un conjunto de acciones destinadas a garantizar una atención integral y continua frente a las necesidades de salud de la población, a través de la dispensación adecuada de medicamentos y otros productos farmacéuticos, además sostiene que el uso racional de estos productos permite prevenir problemas de salud pública, reducir errores de medicación y fortalecer la seguridad del paciente, reafirmando el rol estratégico del farmacéutico como agente sanitario clave dentro del sistema de salud. [(3)]

A nivel global la calidad de la atención farmacéutica se sustenta en seis dimensiones fundamentales: atención centrada en la persona, acceso oportuno, entorno adecuado, seguridad clínica, competencia profesional e integración con el sistema de salud, la relevancia de este sector también se refleja en el crecimiento del mercado farmacéutico estimándose un gasto mundial en medicamentos de aproximadamente 1.6 billones de dólares, en respuesta a esta realidad, la OMS lanzó en 2024 una herramienta estandarizada para evaluar la calidad de los servicios farmacéuticos, la cual permite medir funciones clave como la gestión de riesgos, la seguridad del paciente y la adherencia terapéutica. [(4)]

Estudios internacionales evidencian que, en contextos donde existen protocolos estandarizados, la satisfacción del usuario puede superar el 80%; sin embargo, en escenarios con deficiencias en stock, tiempos de espera prolongados o limitada orientación farmacéutica esta satisfacción puede descender hasta un 48%. [5]

Durante las últimas, los sistemas de salud han experimentado profundas transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, lo que ha impulsado la formulación de políticas orientadas a fortalecer la calidad de los servicios farmacéuticos, estas políticas promueven una atención centrada en el usuario intensificando la calidad de los servicios farmacéuticos ambulatorios con el objetivo de responder de manera oportuna, eficaz y segura a las demandas de la población. [6]

En Latinoamérica diversos estudios sobre la percepción de los usuarios y la calidad de atención señalan que, si bien existe una satisfacción general con la atención brindada en farmacias comunitarias persisten importantes limitaciones relacionadas con la comunicación farmacéutico-paciente, el acceso oportuno a servicios profesionales y la continuidad del seguimiento farmacoterapéutico factores que influyen negativamente en la percepción de calidad del servicio recibido. [7]

En el contexto nacional la calidad de la atención farmacéutica presenta desafíos significativos, según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (ENSUSALUD), realizada en una muestra de 3.849 usuarios, evidenció que una proporción considerable de personas acudía directamente a establecimientos farmacéuticos sin haber recibido consulta médica previa, motivadas principalmente por recomendaciones de familiares o amigos que habían quedado satisfechos con la atención recibida, donde este hallazgo pone en evidencia el rol clave de las boticas y farmacias como primer punto de contacto del usuario con el sistema de salud. [8] Además reportó que el 19.6% indicó un acceso parcial a medicamentos y el 6.8% no tuvo acceso completo, lo que evidenció que el acceso a medicamentos, junto con la calidad del proceso de dispensación constituye un componente esencial de la atención farmacéutica y un determinante clave de la satisfacción del usuario. [9]

En Cajamarca una investigación realizada en una botica privada con 254 usuarios mostró que solo el 27% calificó la atención farmacéutica como muy buena, mientras que el 42% la consideró regular y el 6% deficiente. En Lima, específicamente en el distrito de Santa Anita un estudio evidenció que, aunque el 89.3% de los usuarios calificó la gestión farmacéutica como buena solo el 58% manifestó un alto nivel de satisfacción general. [10]

Estudios realizados en la ciudad de Chimbote han evidenciado que entre el 76% y el 89% de los usuarios evaluaron de manera favorable diversos aspectos de la atención farmacéutica recibida, pero estos resultados también ponen de manifiesto la presencia de niveles de satisfacción intermedia o baja en determinadas dimensiones del servicio, particularmente en lo referido a la capacidad de respuesta del personal farmacéutico y la disponibilidad oportuna de medicamentos lo que demuestra la existencia de brechas en la calidad de la atención que requieren ser abordadas. (11)

En este contexto surge la necesidad de investigar la calidad de la atención farmacéutica percibida por los usuarios atendidos en una botica privada con el propósito de identificar brechas de calidad, analizar factores asociados a la satisfacción del usuario y generar evidencia que permita proponer estrategias de mejora orientadas a fortalecer los servicios farmacéuticos comunitarios y su integración efectiva en la atención primaria de salud.

Formulación del problema

¿Cuál es la calidad de la atención farmacéutica en usuarios atendidos en una botica privada del distrito El Porvenir, Trujillo, febrero 2026?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

- Evaluar la calidad de atención farmacéutica en usuarios atendidos en una botica privada del distrito El Porvenir, Trujillo, febrero 2026.

Objetivos Específicos

- Describir las características demográficas de los usuarios atendidos en una botica privada del distrito de El Porvenir, Trujillo, febrero 2026.
- Evaluar la calidad de la atención farmacéutica brindado tras el consejo farmacéutico en los usuarios atendidos en una botica privada del distrito de El Porvenir, Trujillo, febrero 2026.
- Determinar la calidad de la atención farmacéutica tras el proceso de dispensación de medicamentos en los usuarios atendidos en una botica privada del distrito de El Porvenir, Trujillo, febrero 2026.

Justificación

El trabajo de investigación se justificó desde el ámbito social porque permitió evaluar la calidad de la atención farmacéutica que recibieron los usuarios en una botica privada del distrito El Porvenir ya que conocer la percepción de los usuarios sobre la atención recibida resultó

fundamental porque permitió identificar posibles deficiencias relacionadas con el trato, la claridad de la orientación brindada y la oportunidad en el servicio de esta manera los resultados contribuyeron a promover una atención más segura y centrada en el paciente favoreciendo el uso racional de medicamentos y el bienestar de la comunidad.

Desde la justificación teórica el estudio se sustentó en los principios de la atención farmacéutica y en los enfoques de calidad en los servicios de salud los cuales establecieron que la labor del químico farmacéutico no se limita únicamente en la dispensación de medicamentos sino que incluyó la orientación adecuada, la prevención de problemas relacionados con medicamentos y el acompañamiento responsable del usuario es por ello que la investigación permitió contrastar estos fundamentos teóricos con la realidad observada en la botica fortaleciendo así el conocimiento sobre la calidad del servicio en el ámbito comunitario y en el aspecto práctico la investigación permitió identificar fortalezas y aspectos de mejora en el proceso de la atención farmacéutica dentro de la botica evaluada y los resultados obtenidos servirán como base para plantear estrategias orientadas a optimizar la comunicación con los usuarios, mejorar el consejo farmacéutico y reforzar el seguimiento farmacoterapéutico en las boticas comunitarias.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Aguilar M. En el año 2025 en Costa Rica, tuvo como objetivo analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención y accesibilidad a los farmacéuticos en farmacias comunitarias de la Gran Área Metropolitana de San José. Su estudio fue descriptivo y de corte transversal. En sus resultados halló que, aunque los usuarios mostraron una alta satisfacción (69%) aún persisten oportunidades de mejora, principalmente en la comunicación efectiva y la accesibilidad al farmacéutico, concluyó que los hallazgos sirven para proponer estrategias que optimicen la calidad del servicio y fortalezcan el reconocimiento social de la atención farmacéutica, fomentando políticas que mejoren la información y el acceso contribuyendo así a una mejor calidad de vida y mayor eficiencia en el sistema de salud. [12]

Rojas et al. En el año 2022 en Costa Rica, tuvo como objetivo determinar los servicios de calidad en la atención farmacéutica en farmacias comunitarias privadas de Costa Rica. Su estudio fue descriptivo y no experimental, la muestra estuvo conformada por 385 personas. En sus resultados encontraron que el 60.8% de los usuarios asisten por lo menos una vez al mes a la farmacia, el 93% considera que el farmacéutico es un profesional que trasmite confianza y seguridad y el 79% indica que su salud puede mejorar si recibe calidad de atención continua por parte del regente farmacéutico, concluyeron que los resultados evidencian la necesidad del desarrollo de un programa de Atención Farmacéutica en el ámbito privado, ya que los usuarios consideran que, por ser las farmacias lugares de fácil acceso su salud mejoraría de ser orientados sobre su tratamiento en una forma continua. [13]

Rodríguez et al. En Nicaragua en el año 2022, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de la atención brindada a cada uno de los pacientes que asisten a este establecimiento farmacéutica en una farmacia del departamento de León. Su estudio fue no experimental y del tipo descriptivo. En sus resultados hallarlo que el 93% de los pacientes encuestados están satisfechos con la atención que reciben en la farmacia por parte del personal, concluyeron que de acuerdo a normativas vigentes que rigen en farmacias como es Ley 292 y manual de buenas prácticas de dispensación, el establecimiento en estudio no cumple con el proceso de

dispensación para lo cual se considera una atención deficiente hacia los pacientes que acuden a farmacia Farmacenter. [14]

Antecedentes nacionales

Maza M, Sánchez G. En Lima en el año 2025, tuvieron como objetivo determinar la calidad de atención farmacéutica de los usuarios en el Cerro El Pino en el distrito de La Victoria. Su estudio fue: cuantitativo, no experimental y transversal, donde incluyeron una muestra de 312 usuarios. En sus resultados halló que el género femenino fue el que predominó con 63.1% y el 45.8% indicó que la calidad de atención en la farmacia fue mayormente medio. Concluyeron que el horario de atención y la satisfacción del usuario influyó en la calidad de la atención. [15]

Daga E. En Lima en el año 2024, tuvo como objetivo identificar la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas en el distrito de Yanacancha. Su investigación fue básica, descriptivo, descriptivo, donde incluyó una muestra de 132 usuarios. E sus resultados halló que la mayoría de los usuarios el 59.4% refiere que la calidad de atención recibida fue favorable, el 37.5% medianamente favorable, el 3.1% desfavorable, la eficacia del personal de salud de Farmacia frente a la aplicación del manual en un 56.3% fue adecuado, el 37.5% fue medianamente adecuado, el 6.2% inadecuado. Concluyó que los hallazgos sirven para proponer estrategias que optimicen la calidad del servicio en las boticas. [16]

Valeriano M. En Cañete en el año 2022, tuvo como objetivo determinar la calidad atención farmacéutica del cliente en la botica Sofía Imperial. Su estudio fue cuantitativo y diseño descriptivo no experimental, cotó con una muestra de 269 clientes. En sus resultados mostró que la calidad de atención farmacéutica es favorable de la mayoría los clientes que acuden a la botica Sofía presentando (72.5%), en relación a las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica en su mayoría presenta una calidad favorable de acuerdo a las dimensiones de tangibilidad (56.5%), fiabilidad (52.4%), capacidad de respuesta (50.2%) y una calidad favorable en las dimensiones de empatía (66.5%) y en la Satisfacción al cliente, están insatisfechos en las dimensiones Humanística (59.1%), Tecnológica-Científica (100%) y Entorno (68%). Concluyó que en relación a las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica en su mayoría presenta una calidad favorable. [17]

Antecedentes locales o regionales

Aguilar R. En Chimbote en el año 2024, en su estudio tuvo por objetivo determinar la calidad de atención en usuarios de una cadena de boticas Vidafarma. Su estudio fue descriptivo y no experimental, su muestra fue 170 usuarios. En sus resultados halló que la calidad de atención es buena en un 90% y una satisfacción de los usuarios de 95%, respecto a las dimensiones de la calidad de atención todas fueron en mayor frecuencia buena, la Tangibilidad un 70%, la fiabilidad en 72%, capacidad de respuesta en 68%, la seguridad 88% y la empatía en 89%. Concluyó que la calidad de atención y satisfacción del usuario fue alta. [18]

Mariño V. En el año 2025 en Chimbote, en su estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en un establecimiento farmacéutico de Chimbote. Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental, su muestra fue 50 usuarios encuestados, en sus resultados halló que el nivel general de calidad de atención fue percibido como regular (98%), respecto a la satisfacción del usuario la dimensión humanística obtuvo 94% nivel bueno, el entorno (92% bueno), sin embargo la dimensión tecnológico-científica un 52% de percepción regular, por lo que concluyó que la calidad de atención es percibida mayoritariamente como regular con fortalezas en la empatía, seguridad y capacidad de respuesta, pero con limitaciones en tangibilidad e innovación tecnológica lo cual impacta en el nivel de satisfacción de los usuarios. [19]

Rodas K. En Chimbote en el año 2021, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia en Miraflores Alto. Su investigación fue cuantitativa y de corte transversal, con una muestra de 101 usuarios. En sus resultados encontró que la satisfacción de los usuarios fue alta con 67.3% y el mayor porcentaje con 55.4% de los usuarios indicaron una alta satisfacción con el servicio recibido y con la calidad de atención el 13.9% de usuarios indicó una satisfacción alta pero una calidad de atención media. Concluyó que hay una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afirmando que a mayor calidad de atención brindada la satisfacción es mayor. [20]

2.2. Bases teóricas

Concepto de calidad:

La calidad se refiere a un enfoque orientado a priorizar la satisfacción del usuario y la mejora continua en todos los procesos de una organización, este concepto ha evolucionado hasta consolidarse como una filosofía de gestión que busca la excelencia en cada una de las actividades desarrolladas involucrando de manera integral a todas las personas y áreas de la organización. [21]

En el ámbito de la salud la calidad se centra en la prestación de servicios seguros, eficientes y oportunos, con énfasis en la mejora constante de los procesos y en el cumplimiento de las expectativas del usuario por tanto la calidad constituye un enfoque integral que promueve la excelencia y la satisfacción del usuario en todas las etapas del servicio brindado. [11]

Calidad de atención farmacéutica:

La calidad de la atención farmacéutica depende de la percepción que el usuario forma respecto al servicio recibido en un establecimiento farmacéutico, esta percepción abarca desde el primer contacto como un saludo cordial y un trato respetuoso, hasta la disposición y actitud del personal durante la atención, sin ningún tipo de discriminación. Asimismo, incluye la capacidad del establecimiento para satisfacer las expectativas y necesidades del usuario en relación con el medicamento dispensado, la información brindada y la orientación recibida en función de estas experiencias el usuario valora y califica la calidad de la atención farmacéutica recibida. [6]

Importancia de la calidad de la atención:

La calidad del servicio al usuario es fundamental para generar confianza, fidelidad y una experiencia positiva, especialmente en los establecimientos de salud, en el ámbito farmacéutico una adecuada calidad del servicio contribuye a mejorar el uso racional de los medicamentos, fortalecer la relación entre el usuario y el profesional farmacéutico y prevenir riesgos asociados al uso inadecuado de fármacos. La calidad del servicio se relaciona directamente con la experiencia del usuario por lo que resulta esencial enfocarse en satisfacer sus necesidades y expectativas promoviendo una atención humanizada, segura y eficiente. [22]

Dimensiones de la calidad de atención:

Características demográficas: se definen como el conjunto de variables que describen la composición las características de una población tales como la edad y el sexo, las cuales permiten contextualizar y comprender mejor los resultados de una investigación, en el ámbito

de la salud estas variables son consideradas fundamentales porque influyen en la forma en que las personas acceden a los servicios, perciben la atención recibida y responden a las intervenciones sanitarias. [8]

La literatura en salud pública reconoce que el análisis demográfico facilita la interpretación de necesidades, comportamientos y patrones de utilización de los servicios aportando una visión más clara del grupo estudiado. [22]

Consejo farmacéutico: Es la orientación profesional que brinda el químico farmacéutico al usuario durante la dispensación de un medicamento con el propósito de garantizar su uso seguro, eficaz y racional, el consejo farmacéutico constituye una responsabilidad esencial del profesional de farmacia ya que contribuye a prevenir errores de medicación, mejorar la adherencia terapéutica y promover resultados positivos en la salud del paciente. Asimismo, este acto profesional se desarrolla dentro de una relación de confianza, donde la empatía, el respeto y la comunicación efectiva fortalecen la calidad de la atención brindada en el establecimiento farmacéutico. [23] Donde también se incluye:

Capacidad de respuesta: Se relaciona con la disposición y habilidad del personal farmacéutico para atender de forma rápida y eficaz las necesidades o inquietudes del usuario. Esta dimensión refleja el compromiso del establecimiento con la atención oportuna, la resolución de problemas y la mejora de la experiencia del usuario, evitando demoras innecesarias que puedan afectar la satisfacción y seguridad del paciente. [23]

Seguridad: Implica la capacidad del personal farmacéutico para generar confianza y tranquilidad en el usuario, mediante la demostración de conocimientos profesionales, una comunicación clara y comprensible, además de un manejo adecuado de los medicamentos, esta se orienta a minimizar riesgos, prevenir errores en la dispensación y garantizar una atención responsable respetando los derechos del usuario y promoviendo su bienestar.

Empatía: Se refiere a la capacidad del personal farmacéutico para comprender las necesidades, preocupaciones y emociones del usuario, brindando una atención personalizada, respetuosa y cercana, esta permite establecer una relación de confianza, facilitando la comunicación y favoreciendo una atención centrada en el paciente. [24]

Dispensación de medicamentos:

La OMS establece que la dispensación de medicamentos forma parte esencial del uso racional de los mismos y señala que los pacientes deben recibir medicamentos apropiados a sus

necesidades clínicas, en las dosis correctas, durante un período adecuado y al menor costo posible. [25]

La Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) define la dispensación como el acto profesional farmacéutico (Químico Farmacéutico) mediante el cual se entrega uno o más medicamentos al usuario, previa verificación de la prescripción, brindando información necesaria para su uso adecuado, seguro y eficaz, este proceso incluye la revisión de la receta médica, la correcta selección del medicamento, la verificación de fecha de vencimiento y condiciones de conservación, así como la orientación clara al paciente sobre dosis, vía de administración, duración del tratamiento y posibles reacciones adversas. [26]

Para que la dispensación sea considerada adecuada se siguen seis pasos principales que garantizan la calidad del servicio de dispensación:

1. Recepción y análisis de la receta médica: Se verifica que la prescripción esté completa, legible y correctamente elaborada evaluando datos del paciente, nombre del medicamento, dosis, forma farmacéutica y duración del tratamiento.
2. Evaluación farmacéutica: Se revisa la coherencia terapéutica, posibles interacciones, contraindicaciones y dosis apropiadas según edad o condición del paciente.
3. Selección y verificación del medicamento: Se comprueba que el producto corresponda exactamente a lo prescrito, verificando nombre, concentración, forma farmacéutica y fecha de vencimiento.
4. Preparación y entrega: Se acondiciona adecuadamente el medicamento garantizando su integridad y conservación.
5. Orientación al usuario: Se brinda información clara sobre la forma de administración, horario, duración del tratamiento, posibles efectos adversos y recomendaciones adicionales farmacológicas y no farmacológicas.
6. Confirmación de las indicaciones: Se verifica que el usuario haya entendido las indicaciones resolviendo cualquier duda antes de finalizar la atención. [27]

Satisfacción del cliente

La satisfacción del usuario se mide a partir de la diferencia entre sus expectativas y la percepción del servicio recibido por ello la Organización Mundial de la Salud destaca la satisfacción del usuario como un componente esencial de la calidad de la atención farmacéutica, definiéndola a partir de características como un alto nivel de competencia profesional, el uso eficiente de los

recursos, la minimización de riesgos, el impacto positivo en la salud y un elevado grado de satisfacción del usuario. [25]

La calidad de la atención farmacéutica no solo implica excelencia técnica sino también seguridad, eficiencia y una experiencia positiva para el usuario, constituye un concepto intangible mediante el cual el usuario evalúa en qué medida el servicio recibido cumple con sus necesidades y expectativas, además la satisfacción se entiende como el cumplimiento de requisitos y expectativas, generando una percepción favorable del servicio recibido. [11]

Consecuencias de la insatisfacción del cliente

El usuario cuando elige un establecimiento farmacéutico en función de sus expectativas, la calidad del servicio y el costo de los productos, cuando logra satisfacer sus necesidades tiende a regresar y a recomendar el establecimiento sin embargo una experiencia negativa o insatisfactoria genera consecuencias desfavorables, tales como la pérdida de confianza, la disminución de usuarios, la reducción de transacciones y el menor ingreso económico, además de una percepción negativa que puede difundirse entre otros potenciales usuarios. [28]

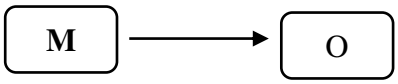
2.3.Hipótesis

No aplica.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo ya que se realizó la recolección y el análisis de datos numéricos con la finalidad de identificar patrones y tendencias asociadas con la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido. Asimismo, fue de nivel descriptivo porque se centró en detallar las características relacionadas con el nivel de satisfacción sin manipular las dimensiones o variables, el diseño fue no experimental dado que no se aplicó ninguna intervención sobre las variables de estudio, sino que se observó tal como ocurrió en su contexto natural, además tuvo un corte transversal puesto que la información se recolectó en un único momento durante el periodo establecido para la investigación. [18]



Donde:

M (Muestra): Usuarios atendidos en la botica NB-Nuvia Belén ubicada en el distrito El Porvenir en la provincia de Trujillo.

O (Observación): Calidad de la atención farmacéutica.

3.2. Población y muestra

Población:

La población del estudio estuvo conformada por todos los usuarios que acudieron a la botica NB-Nuvia Belén ubicada en el distrito El Porvenir en la provincia de Trujillo durante el mes de febrero del 2026.

Muestra:

En cuanto a la muestra estuvo conformada por los usuarios atendidos en la botica NB - Nuvia Belén durante el mes de febrero del año 2026 que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos en el estudio y la selección se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia considerando a aquellas personas que aceptaron participar de manera voluntaria y que se encontraron presentes al momento de la aplicación del cuestionario. Finalmente, la muestra quedó conformada por 179 usuarios atendidos en dicho periodo.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Usuarios con edades de 18 a 75 años atendidos en la botica NB- Nuvia Belén durante el periodo de estudio.
- Usuarios que acepten a participar del trabajo de investigación previa firma del consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios que no son atendidos en el establecimiento farmacéutico.
- Usuarios con dificultad para comunicarse.
- Mujeres embarazadas.

3.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Variable o categoría
Calidad de atención farmacéutica	Se definió como la percepción que tuvieron los usuarios sobre el servicio recibido durante su atención en la botica privada y se midió mediante un cuestionario estructurado de 10 ítems distribuidos en tres dimensiones, empleando una escala tipo Likert de cinco alternativas.	Características demográficas	Edad	Opción múltiple por rangos etarios	Politómica ordinal
			Sexo	Masculino / Femenino	Dicotómica nominal
		Consejo farmacéutico	Empatía y trato cordial	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal
			Claridad de la información	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal
			Resolución de consultas	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal
			Atención equitativa	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal
		Dispensación	Disponibilidad del medicamento	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal
			Oportunidad en la entrega	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal
			Orientación sobre uso correcto	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal
			Información sobre posibles problemas	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal
			Prevención de problemas	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal
			Orientación para resolver problemas	Escala Likert (1-5)	Politómica ordinal

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica:

La técnica empleada en el estudio fue la encuesta y se aplicó de manera presencial a los usuarios que acudieron a la botica.

Instrumento:

El instrumento utilizado fue un cuestionario tomado como referencia del estudio de Zegarra M. y Cruz N. [29] El instrumento estuvo estructurado en dos secciones: la primera se enfocó a los datos demográficos de los participantes, la segunda evaluó la calidad de la atención farmacéutica considerando subdimensiones como consejo farmacéutico y dispensación donde se evaluó a través de 10 preguntas orientadas a conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido. El cuestionario fue valorado mediante una escala de tipo Likert de cinco alternativas donde 1 correspondió a "Nunca" y 5 a "Siempre", cada uno de los 10 ítems fue puntuado según esta escala permitiendo obtener un puntaje total por participante considerando que el valor mínimo posible era 10 puntos y el máximo 50 puntos y se realizó la sumatoria de las respuestas para determinar el nivel de calidad de atención farmacéutica, con el fin de facilitar la interpretación de los resultados el puntaje total fue clasificado en tres niveles (bajo, medio y alto) dividiendo el rango total en partes iguales de esta manera se consideró nivel bajo de 10 a 23 puntos, nivel medio de 24 a 37 puntos y nivel alto de 38 a 50 puntos así mismo se realizó la clasificación por dimensiones: consejo farmacéutico de 4 a 20 puntos y dispensación de 6 a 30 puntos aplicando el mismo procedimiento.

Procedimiento:

La aplicación del cuestionario se realizó de manera presencial en la botica NB- Nuvia Belén ubicada en el distrito El Porvenir en la provincia de Trujillo durante el mes de febrero del 2026. Antes de iniciar la recolección de datos se solicitó la autorización formal al responsable legal y al director técnico del establecimiento farmacéutico con la finalidad de contar con el permiso institucional correspondiente para la ejecución de la investigación donde dicha autorización se gestionó mediante la presentación de una carta de recolección de datos emitida por la universidad.

La aplicación del cuestionario se llevó a cabo en un horario comprendido entre las 9:00 am y las 6:00 pm y cada encuesta tuvo una duración aproximada de 15 a 20 minutos, donde a cada participante se solicitó la firma del consentimiento informado.

3.5. Método de análisis de datos

Los datos recolectados mediante el cuestionario fueron registrados y organizados en una base de datos elaborada en el programa Microsoft Excel donde las filas correspondieron a cada uno de los 179 usuarios mientras que las columnas representaron las variables del estudio incluyendo los datos demográficos y los ítems relacionados con las dimensiones de consejo farmacéutico y dispensación, esta organización permitió procesar la información de manera ordenada facilitando la sumatoria y el cálculo de los puntajes obtenidos en el cuestionario para determinar el nivel de calidad de la atención farmacéutica. Finalmente, los resultados obtenidos se presentaron en tablas de doble entrada y sirvieron como base para la discusión de los hallazgos y la elaboración de las conclusiones del estudio.

3.6. Aspectos Éticos

La presente investigación se desarrolló respetando los principios establecidos en el Reglamento de Integridad Científica versión 002 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, garantizando en todo momento la seriedad, rigurosidad y calidad del proceso investigativo. Durante cada etapa del estudio se aplicaron aspectos éticos fundamentales que aseguraron una conducta responsable y transparente. [30]

Se priorizó el respeto y la protección de los derechos de los participantes resguardando su privacidad y confidencialidad evitando en todo momento la divulgación de información que permitiera su identificación. Asimismo, se reconoció y respetó la diversidad cultural de los usuarios encuestados promoviendo un trato equitativo y respetuoso durante la recolección de los datos.

Del mismo modo, la participación de los usuarios fue completamente voluntaria y su aceptación quedó debidamente registrada mediante la firma del consentimiento informado previa explicación clara y comprensible de los objetivos y alcances de la investigación.

La investigación se rigió por los principios de integridad y honestidad actuando con objetividad y transparencia en la recolección, análisis e interpretación de los datos y la información obtenida fue tratada con responsabilidad procurando que los resultados reflejaran de manera fiel la realidad observada.

Finalmente, se aplicó el principio de justicia garantizando que todos los participantes recibieran la misma información y el mismo trato durante el proceso y se consideró que los resultados

obtenidos contribuirían a generar beneficios para la comunidad aportando evidencia que permitiera fortalecer la calidad de la atención farmacéutica y promover mejoras en la salud pública.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución porcentual del nivel general de calidad de atención farmacéutica en usuarios atendidos en una botica privada en El Porvenir, Trujillo. Febrero 2026

Nivel general de calidad	n	%
Bajo	17	9.50
Medio	74	41.34
Alto	88	49.16
Total	**179**	**100**

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 2. Distribución porcentual de las características demográficas de los usuarios atendidos en una botica privada en El Porvenir, Trujillo. Febrero 2026

Características demográficas	n	%
Edad		
18 - 35 años	66	36.87
36 - 60 años	84	46.93
61 años a más	29	16.20
Sexo		
Femenino	115	64.25
Masculino	64	35.75
Total	**179**	**100**

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 3. Distribución porcentual del nivel de calidad de atención farmacéutica según la dimensión consejo farmacéutico en usuarios atendidos en una botica privada en El Porvenir, Trujillo. Febrero 2026

Nivel de calidad según consejo farmacéutico	n	%
Bajo	22	12.29
Medio	88	49.16
Alto	69	38.55
Total	**179**	**100**

Fuente: Base de datos de la investigación.

Tabla 4. Distribución porcentual del nivel de calidad de atención farmacéutica según la dimensión dispensación en usuarios atendidos en una botica privada en El Porvenir, Trujillo. Febrero 2026

Nivel de calidad de atención farmacéutica según dispensación	n	%
Bajo	18	10.06
Medio	66	36.87
Alto	95	53.07
Total	**179**	**100**

Fuente: Base de datos de la investigación.

V. DISCUSIÓN

En la Tabla 1 se presentaron los resultados relacionados con el nivel general de la calidad de atención farmacéutica en los usuarios atendidos en una botica privada en Trujillo, donde se evidenció que el 49.16% percibió la atención como de nivel alto, seguido de un 41.34% que la calificó como media y un 9.50% como baja, estos resultados evidenciaron que una proporción importante de los usuarios consideró que la atención recibida fue adecuada lo que reflejó un desempeño favorable del servicio farmacéutico en el establecimiento. Al comparar estos hallazgos con estudios previos se observó cierta coincidencia con lo reportado por Aguilar M. [12] en Costa Rica en el año 2025, quien encontró que el 69% de los usuarios percibió un alto nivel de calidad en la atención farmacéutica, aunque también señaló la necesidad de mejorar aspectos como la comunicación y la accesibilidad. Por otro lado, los resultados del presente estudio no coincidieron con lo reportado a nivel nacional por Maza y Sánchez. [15] en Lima en el año 2025, quienes evidenciaron que el 45.8% de los usuarios calificó la atención con nivel medio lo cual difiere de lo encontrado en este estudio donde predominó el nivel alto. Asimismo, en el ámbito local, Mariño V. [19] en Chimbote en el año 2025, reportó que el 98% de los usuarios percibió la calidad de atención como medio resultado que también difirió con el presente estudio. Los resultados encontrados pudieron explicarse considerando que el hecho de que haya predominado el nivel alto pero que al mismo tiempo exista una proporción importante en nivel medio evidenció que la calidad de la atención no fue uniforme y que la experiencia del usuario varió según cada caso esta situación pudo estar influenciada por características propia de las botica donde la alta demanda de usuarios y la necesidad de brindar una atención ágil suelen reducir el tiempo destinado a una orientación más completa es probable que el profesional farmacéutico haya priorizado la dispensación del medicamento dejando en segundo plano el acompañamiento más detallado especialmente en lo relacionado con la explicación del tratamiento. Asimismo, las diferencias observadas frente a estudios nacionales y locales podrían explicarse por factores como la organización interna del establecimiento, el nivel de capacitación del personal o incluso las expectativas que tienen los usuarios respecto al servicio que reciben ya que cada contexto presenta particularidades que influyen directamente en la percepción de la calidad en la atención.

En la Tabla 2 se presentaron los resultados relacionados con las características demográficas de los usuarios atendidos en una botica privada en Trujillo, donde se evidenció que el grupo etario predominante fue el de 36 a 60 años con un 46.93% y en cuanto al sexo predominó el femenino con un 64.25%, estos resultados mostraron que la mayor parte de los usuarios atendidos correspondió a población adulta y en mayor proporción a mujeres. Al comparar estos hallazgos con estudios previos se observó cierta similitud con lo reportado por Rojas et al. [13] en Costa Rica en el año 2022, quienes indicaron que el 55% de los usuarios encuestados fueron mujeres lo cual coincide con el predominio del sexo femenino encontrado en el presente estudio sin embargo difiere en el grupo etario ya que en su investigación predominó el rango de 18 a 29 años con un 57%. Por otro lado, a nivel nacional Maza y Sánchez. [15] en Lima en el año 2025, también reportaron una mayor participación del sexo femenino con un 63.1% resultado que guarda coherencia con lo encontrado en este estudio, aunque difiere en la edad donde predominó el grupo de 26 a 35 años con un 38.8%. De igual manera, Zegarra y Cruz. [29] en Lima en el año 2022, señalaron que el 60.1% de los participantes fueron mujeres. Los resultados encontrados pudieron explicarse porque la mayoría de los usuarios que acudieron a la botica fueron personas entre 36 y 60 años lo cual es comprensible si se considera que en esta etapa de la vida suelen aparecer con mayor frecuencia molestias físicas o enfermedades que requieren tratamiento por ello este grupo tiende a acudir con más frecuencia a las boticas en busca de medicamentos o alguna orientación sobre su uso y en relación con el predominio del sexo femenino este resultado podría deberse a que las mujeres suelen estar más pendientes del cuidado de la salud tanto de ellas mismas como de sus familiares lo que esto explicaría por qué acuden con mayor frecuencia a las boticas en comparación con los hombres, los resultados comparados permitieron tener una idea más clara del tipo de usuarios que acuden al establecimiento y esto es importante porque ayuda al profesional farmacéutico a brindar una atención más adecuada tomando en cuenta las necesidades reales de las personas que se atiende lo que a su vez contribuye a un mejor uso de los medicamentos y a una atención más cercana y efectiva.

En la Tabla 3 se presentaron los resultados relacionados con el nivel de calidad de atención farmacéutica según la dimensión consejo farmacéutico en los usuarios atendidos en una botica privada en Trujillo, se evidenció que el 49.16% de los usuarios percibió esta dimensión en un nivel medio, seguido de un 38.55% en nivel alto y un 12.29% en nivel bajo, estos resultados

mostraron que aunque una parte importante de los usuarios recibió un adecuado consejo farmacéutico aun la mayoría lo percibió como intermedio lo que sugiere que aún existen limitaciones en la orientación brindada durante la atención. Al comparar estos hallazgos con estudios previos se observó cierta relación con lo reportado a nivel nacional por Maza y Sánchez. [15] en Lima en el año 2025, quienes evidenciaron que el 90% de los usuarios percibió el consejo farmacéutico como un nivel alto. De manera similar, Zegarra y Cruz. [29] en Lima en el año 2022, señalaron que el 55.8% de los usuarios percibió una buena calidad en el consejo farmacéutico lo cual se aproxima parcialmente a los resultados encontrados. Por otro lado, Genaro E. [31] en Lima en el año 2025, reportó que el 31.3% de los encuestados percibió el consejo farmacéutico en un nivel bajo resultado que difiere con lo obtenido en este estudio. Estos resultados comparados evidencian que la percepción del consejo farmacéutico puede variar según el contexto mostrando en algunos casos niveles más altos de satisfacción mientras que en otros aún se identifican limitaciones que afectan la calidad de la orientación brindada al usuario además los resultados obtenidos pudieron explicarse considerando que el consejo farmacéutico no siempre se brinda de manera completa o con el tiempo necesario durante la atención ya que el hecho de que haya predominado el nivel medio evidencia que aunque los usuarios sí reciben alguna orientación esta no siempre es suficiente o lo suficientemente clara como para ser percibida como de alta calidad ya que en muchos casos la información brindada puede limitarse a indicaciones básicas sin profundizar en aspectos importantes como la forma correcta de uso, posibles efectos adversos o precauciones del tratamiento. Por otro lado, es importante considerar que cuando el consejo farmacéutico es percibido como regular o insuficiente el usuario puede no comprender adecuadamente cómo utilizar su medicamento lo que aumenta el riesgo de errores en la administración, abandono del tratamiento o prácticas como la automedicación esto no solo afecta la efectividad del tratamiento sino que también puede generar consecuencias negativas en la salud del paciente por ello se considera fundamental que los establecimientos farmacéuticos comunitarios refuercen esta dimensión de la atención.

En la Tabla 4 se presentaron los resultados relacionados con el nivel de calidad de atención farmacéutica según la dimensión dispensación en los usuarios atendidos en una botica privada en Trujillo, se evidenció que el 53.07% de los usuarios percibió esta dimensión en un nivel alto,

seguido de un 36.87% en nivel medio y un 10.06% en nivel bajo, estos resultados mostraron que la dispensación del medicamento fue en su mayoría valorada de manera favorable por los usuarios lo que sugiere un adecuado cumplimiento de esta actividad dentro del servicio farmacéutico. Al comparar estos hallazgos con estudios previos se observó cierta concordancia con lo reportado a nivel nacional por Maza y Sánchez. [15] en Lima en el año 2025, quienes evidenciaron que el 91% de los usuarios percibió la dispensación de medicamentos en un nivel alto resultado que guarda relación con el presente estudio donde también predominó una valoración favorable de esta dimensión. De manera similar, Zegarra y Cruz. [29] en Lima en el año 2022, señalaron que el 47.1% de los usuarios percibió la dispensación como de nivel regular, lo cual se aproxima a los resultados encontrados en este estudio. Por otro lado, Genaro E. [31] en Lima en el año 2025, reportó que el 34% de los usuarios percibió la dispensación en un nivel bajo resultado que difiere de lo encontrado en el presente estudio donde el nivel bajo fue menor. Los resultados encontrados podrían entenderse porque la dispensación es una de las actividades más habituales dentro de la práctica farmacéutica lo que hace que el personal esté más familiarizado con este proceso esto facilita que en la mayoría de los casos el medicamento se entregue de manera correcta respetando aspectos básicos como la cantidad, la presentación y la validación de la receta por esta razón no resulta extraño que esta dimensión haya sido percibida en su mayoría como de nivel alto en la investigación. Sin embargo, el hecho de que aún exista un grupo de usuarios que perciba la dispensación como media o baja sugiere que no en todos los casos el proceso se realiza de manera completa esto podría deberse a situaciones cotidianas como la falta de tiempo, la alta demanda de usuarios o una atención centrada principalmente en la entrega del producto dejando de lado la explicación necesaria sobre su uso ya que en muchos casos el usuario recibe el medicamento pero no siempre comprende del todo cómo utilizarlo correctamente por ello es importante reconocer que una dispensación adecuada no se limita solo a entregar el medicamento sino que también implica asegurar que el paciente entienda las indicaciones, la forma de uso y las precauciones necesarias, cuando esto no ocurre pueden presentarse problemas como el uso incorrecto del medicamento, la interrupción del tratamiento o incluso la automedicación por ello se considera necesario que los establecimientos farmacéuticos comunitarios refuercen este proceso mediante acciones concretas como promover capacitaciones continuas al personal de la farmacia para asegurar que durante la dispensación se brinde una orientación mínima obligatoria y fomentar una atención más cercana y

personalizada así mismo enfatizar el uso de indicaciones claras ya sea de forma verbal o escrita puede ayudar a que el usuario comprenda mejor su tratamiento estas acciones no solo permitirán mejorar la calidad del servicio sino también contribuirán a un uso más seguro y responsable de los medicamentos.

La dispensación de medicamentos es el acto profesional realizado por el químico farmacéutico mediante el cual se asegura la entrega correcta del medicamento al paciente garantizando que este cumpla con las condiciones adecuadas de calidad, cantidad y presentación, este proceso no solo implica la verificación de la receta médica sino también la responsabilidad de brindar orientación sobre el uso adecuado del medicamento incluyendo la dosis, la frecuencia, la duración del tratamiento y las posibles precauciones de esta manera la dispensación se convierte en una actividad fundamental dentro de la atención farmacéutica ya que contribuye directamente a la seguridad del paciente y al uso racional de los medicamentos. [25]

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Una limitación observada durante la etapa de recolección de datos fue que la información se basó en la opinión de los usuarios sobre la atención recibida por lo que en algunos casos sus respuestas pudieron verse influenciadas por su estado de ánimo, el apuro del momento o experiencias previas, ya sean positivas o negativas. Asimismo, se evidenció que varios usuarios respondieron de manera rápida y con poco detalle debido a que acudían a la botica por una necesidad inmediata lo que es una situación habitual en este tipo de establecimientos comunitarios, no obstante se procuró orientar a cada usuario para que brindara respuestas lo más claras y sinceras posible lo que permitió desarrollar el estudio de manera adecuada dentro de un contexto real.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluyó que la calidad de la atención farmacéutica en los usuarios atendidos en una botica privada en Trujillo en El Porvenir en Trujillo durante febrero del 2026 fue percibida en un nivel alto con 49.16%.
- En cuanto a las características demográficas se determinó que predominó el grupo etario de 36 a 60 años con un 46.93% y el sexo femenino fue el más representativo con un 64.25%.
- Respecto a la calidad de atención farmacéutica en la dimensión consejo farmacéutico se encontró que el 49.16% de los usuarios la percibió como nivel medio.
- En relación con la calidad de atención farmacéutica en la dimensión dispensación de medicamentos se evidenció que el 53.07% de los usuarios la percibió con un nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las boticas públicas y/o privadas fortalezcan la consejería farmacéutica asegurando que durante la atención se brinde una información clara y completa sobre el uso de los medicamentos como la dosis, frecuencia, duración del tratamiento y precauciones.
- Se sugiere que las farmacias y/o boticas públicas y privadas a nivel nacional implementen capacitaciones continúas dirigidas al personal farmacéutico enfocadas en la comunicación efectiva y una atención más personalizada con el fin de mejorar la experiencia del usuario y lograr que la calidad de atención pueda incrementarse y ser más uniforme en todos los usuarios.
- Se recomienda al Colegio Químico Farmacéutico del Perú y a los profesionales químicos farmacéuticos promover programas de actualización y supervisión orientados a reforzar las buenas prácticas de dispensación y el rol educativo del farmacéutico contribuyendo así a una atención de mayor calidad y al uso seguro y racional de los medicamentos en la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Koster E, Philbert D, Bouvy M. Desarrollo de un marco de calidad para la farmacia comunitaria: una revisión sistemática de la literatura internacional. Revista JACCP [Internet]. 2024 [citado 28 enero 2026];7(2):167-75. Disponible en: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10875530/
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2023 [Citado 28 enero 2026]. Disponible en: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services
3. Instituto de Ciencia de Datos Humanos. El gasto mundial en medicina alcanzará los 1,6 billones de dólares [Internet]. Bethesda; 2025 [actualizado 2024; citado 28 enero 2026]. Disponible en: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8119231/
4. Organización Panamericana de la Salud. Herramienta para la evaluación de la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos [Internet]. Washington DC.: OPS/OMS; 11 mar 2024 [citado 28 enero 2026]. Disponible en: https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2024-ops-presenta-herramienta-para-evaluacion-calidad-prestacion-servicios
5. Apaza A. Satisfacción del usuario y calidad de servicio del área de farmacia de un Hospital Público de Lima Metropolitana, 2023 [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2024 [citado 28 enero 2026]. Disponible en: https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1824/TESIS%20APAZA-AUCCATINCO.pdf
6. Abaurre R, Maurandi M, Hernández A, Arrebola C, Romero J. Satisfacción de los usuarios de farmacia comunitaria con el servicio de dispensación protocolizada. Farm Comunitarios [Internet]. 2024 [actualizado 2024; citado 28 enero 2026];2(Supl 1). Disponible en: https://www.farmaceuticoscomunitarios.org/sites/default/files/wysiwyg/31.png
7. Castillo S, Rosales M, Reyes A, Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur [Internet]. 2020 [citado 2026 enero 30]; 18(4): 564-570. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2020000400564&lng=es
8. Ammar A, Sabaa S, Moyad S, Mina A, Mustafa H, Maimona J, et al. Perspectivas de los farmacéuticos comunitarios sobre la atención farmacéutica de las enfermedades cardiovasculares en los Emiratos Árabes Unidos: un análisis basado en una encuesta

mediante cuestionario.25; 14:1237717. [Internet]. 2023 [citado 2026 enero 28]; Disponible en:https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10509554/#:~:text=3.2%20El%20papel%20de%20las,las%20Tablas%202%20y%203%20.

9. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. Ars Pharm. [Internet]. 2020;61(1):9-13. [citado 2026 enero 28]; Disponible en: https://digibug.ugr.es/flexpaper/handle/10481/60500/Ars%20Pharm.2020;61(1)9-13.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Lozano S. Calidad en la Atención Farmacéutica y el Nivel de Satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022 [Tesis]. Lima: Universidad Roosevelt; 2022 [citado 28 enero 2026]. Disponible en: https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/903/TESIS%20%20FIORELA%20ISAMAR%20LOZANO%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. García H. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma-Barranco-Lima-2021. [Tesis]. Lima: Universidad Roosevelt; 2021 Repositorio Universidad Roosevelt. [citado 28 enero 2026]. Disponible en: https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/566
12. Aguilar M. Percepción de los usuarios sobre la calidad atención farmacéutica en Costa Rica: Accesibilidad y Calidad del Servicio. Ciencia y Reflexión 4.1: 1720-1734. [Internet]. 2025 [citado 2026 enero 28]; Disponible en: https://cienciayreflexion.org/index.php/Revista/article/view/225/327
13. Rojas L, Segura C, Lizano B, Cordero G. Servicios de calidad en la atención farmacéutica en farmacias comunitarias privadas de Costa Rica: percepción del usuario. Rev. OFIL·ILAPHAR [Internet]. 2022 [consultado 30 enero 2026]; 32(4): 341-345. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-714X2022000400006&script=sci_arttext
14. Rodríguez H, Sandoval V, Vanegas S. Valoración de la calidad de atención farmacéutica en farmacia Farmacenter León, enero-julio 2021. [Internet]. 2022 [consultado 30 enero 2026]; Disponible en: http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/9639/1/252378.pdf
15. Maza M, Sánchez G. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud CLAS, Cerro El Pino en el distrito de La Victoria Lima, 2023. [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2025 [citado 30 enero 2026]. Disponible en:

https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/2534/TESIS%20MAZA-SANCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Daga E. Calidad de atención farmacéutica a los usuarios que acuden a las Boticas– Yanacancha-Pasco–mayo-julio del 2022. [Tesis]. 2024 [citado 30 enero 2026]. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/4215/4/T026_42535051_M.pdf
17. Valeriano M. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia, Imperial-Cañete, junio–2021. [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022 [citado 30 enero 2026]. Disponible en: https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/793/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Aguilar R. Calidad de atención y satisfacción en usuarios que se atienden en una cadena de boticas. Chimbote, agosto-setiembre 2024. [Tesis]. Chimbote: Universidad ULADECH; 2025 [citado 30 enero 2026]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/38985/CALIDAD_DE_ATENCION_SATISFACCION_DEL_USUARIO_BOTICA_AGUILAR_RAMOS_RUTH_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Mariño V. Nivel de satisfacción en usuarios atendidos en un establecimiento farmacéutico de Chimbote. [Tesis] Chimbote: Universidad ULADECH; 2025 [Citado 30 enero de 2026]; Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/42117/SATISFACCION_DEL_USUARIO_MARINO_VASQUEZ_GERALDINE_ANAIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Rodas K. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de salud Miraflores Alto Chimbote, 2021. [Tesis] Chimbote: Universidad ULADECH; 2021 [Citado 30 enero de 2026]; Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33021/SATISFACCION_USUARIO_RODAS_TRUJILLO_KAREM.pdf?sequence=3&isAllowed=y
21. Verde D. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet].2022 [Citado 30 enero 2026];6(6):2616-29. Disponible en: https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3706

22. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 [Citado 30 ene 2026]. Disponible en: https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906
23. Reyes G. La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las Oficinas Farmacéuticas, Chilca julio 2021. [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021 [Citado 30 enero de 2026]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/27d8638c-ab32-45fd-bd73-d904e0527004/content
24. Aliaga G. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de boticas Inkafarma de la ciudad de Huancayo 2022. [Tesis]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2023 [Citado 30 enero 2026]; Disponible en: http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5877
25. Miraval J. Evaluación de la calidad del servicio en los establecimientos de salud pública: Una apuesta por la flexibilidad y la mejora continua. Saber Serv Rev Esc Nac Adm Pública [Internet]. 30 de diciembre de 2024 [Citado 31 enero 2026];(12):93- 112. Disponible en: https://revista.enap.edu.pe/index.php/ss/article/view/150
26. Torres F. Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en farmacias y boticas de el Tambo, Huancayo-2021 [Tesis] Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2022 [Citado 31 enero 2026]; Disponible en: http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3842
27. Cadillo B, López A. Nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios de 20 a 74 años atendidos en la farmacia del hospital de apoyo de Recuay Áncash, agosto- setiembre 2022 [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2023 [Citado 31 enero 2026]; Disponible en: https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1666
28. Cabrera J, Martínez Z, Sotomayor P. Satisfacción del usuario como indicador de calidad en la atención primaria en salud. Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar 8.3: 10734-10751. [Internet] 2024 [Citado 31 enero 2026]. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9786571
29. Zegarra M, Cruz N. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba. [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado 15 enero 2026]. Disponible en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a98fe9a7-fbdd-46ba-a3e3-541b4198cb56/content

30. ULADECH. Reglamento de integridad científica en la Investigación - Resolución N° 0495-2025. [Internet]. Chimbote: 2025 [Consultado 31 enero 2026]. Disponible en: https://www.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/erpuniversity/downloads/transparencia-universitaria/estatuto-el-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa-el-plan-estrategico-institucional-reglamento-de-la-universidad-y-otras-normativas/reglamentos-de-la-universidad/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacion-v002.pdf
31. Genaro E. Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2025 [citado 15 marzo 2026]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f2e7f312-e05c-4dfb-80a5-51f1ae1645f4/content

ANEXOS

Anexo 1. Carta de recojo de datos automatizado en el sistema de la universidad

Chimbote, 14 de febrero del 2026

CARTA N° 0000000227- 2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

YESSICA ROXANA BENITES ZAVALETA
BOTICA NB NUVIA BELÉN

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS ATENDIDOS EN UNA BOTICA PRIVADA EN EL PORVENIR, TRUJILLO. FEBRERO 2026, con la LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD PÚBLICA EN MEDICAMENTOS, PRODUCTOS NATURALES Y TÓXICOS., que involucra la recolección de información/datos en USUARIOS ATENDIDOS, a cargo de VILMA ROSA SOPLA VERDE, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA, con DNI N° 44614255, durante el período de 01-02-2026 al 01-03-2026.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

Dr. Nilo Albert Velásquez Castillo
Director de Investigación y Postgrado
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N°29733)

MEDICAMENTOS - PERFUMERIA Y REGALOS
NB BOTICA
Nuvia Belén
Para nosotros su salud es primero

MEDICAMENTOS - PERFUMERIA Y REGALOS
NB BOTICA
Nuvia Belén
Para nosotros su salud es primero

CARTA DE ACEPTACIÓN

Trujillo, 16 de febrero del 2026.

Señor:
Dr. Nilo Albert Velásquez Castillo,
Director de Investigación y Postgrado, ULADECH Católica.

Asunto: Autorización para el desarrollo de la investigación.
Referencia: CARTA N° 0000000227- 2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de la gerencia de la botica NB NUVIA BELÉN - Trujillo. En atención a su comunicación N° CARTA N° 0000000227, fechada el 14 de febrero de 2026, nos dirigimos a usted para informarle lo siguiente:

Se aprueba su solicitud para que la estudiante VILMA ROSA SOPLA VERDE estudiante de la carrera de Farmacia y Bioquímica, realice las actividades de recolección de datos en nuestras instalaciones durante el período comprendido del 01-02-2026 al 01-03-2026.

Con la condición de que los datos recolectados en nuestras instalaciones deberán utilizarse exclusivamente con fines académicos conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos Personales).

Agradecemos su compromiso con la investigación formativa y quedamos a disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,

Yessica R. Benites Zavaleta
QUÍMICO FARMACÉUTICO

Yessica Roxana Benites Zavaleta
Botica NB Nuvia Belén

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS ATENDIDOS EN UNA BOTICA PRIVADA EN EL PORVENIR, TRUJILLO. FEBRERO 2026

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
¿Cuál es la calidad de la atención farmacéutica en usuarios atendidos en una botica privada del distrito El Porvenir, Trujillo, febrero 2026?	**Objetivos General** ▪ Evaluar la calidad de atención farmacéutica en usuarios atendidos en una botica privada del distrito El Porvenir, Trujillo, febrero 2026. **Objetivo Específicos** ▪ Describir las características demográficas de los usuarios atendidos en una botica privada del distrito de El Porvenir, Trujillo, febrero 2026. ▪ Evaluar la calidad de la atención farmacéutica brindado tras el consejo farmacéutico en los usuarios atendidos en una botica privada del distrito de El Porvenir, Trujillo, febrero 2026. ▪ Determinar la calidad de la atención farmacéutica tras el proceso de dispensación de medicamentos en los usuarios atendidos en una botica privada del distrito de El Porvenir, Trujillo, febrero 2026.	No aplica	**Variable:** Calidad de atención farmacéutica. **Dimensiones:** ▪ Características demográficas ▪ Consejo farmacéutico ▪ Dispensación	**Tipo de la investigación:** Descriptivo **Nivel de investigación:** Cuantitativo **Diseño de la investigación:** No experimental y de corte transversal. **Población:** Usuarios atendidos de la Botica NB e El Porvenir. **Muestra:** Mediante muestreo no probabilístico. (179 usuarios encuestados) **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

Anexo 4. Formato de consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación en Salud se titula: "CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS ATENDIDOS EN UNA BOTICA PRIVADA EN EL PORVENIR, TRUJILLO. FEBRERO 2026" y es dirigido por SOPLA VERDE, VILMA ROSA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 - 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo proporcionado.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5. Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Estimado(a) usuario(a):
La información que usted proporcione será estrictamente confidencial y utilizada únicamente con fines académicos. Por ello, le solicitamos responder cada pregunta con sinceridad y responsabilidad, de acuerdo con su experiencia personal.
Marque con una **"X"** la alternativa que mejor represente su percepción, utilizando la siguiente escala:
1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS
Edad: 18 - 25 ( ) 26 - 35 ( ) 36 - 50 ( ) 51 - 60 ( ) 61 a más ( )
Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

CUESTIONARIO

N°	Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Consejo del farmacéutico	¿El químico farmacéutico (QF) o personal farmacéutico demuestra empatía y trato cordial durante la atención?					
2	Consejo del farmacéutico	¿El químico farmacéutico o personal farmacéutico le brinda información clara y comprensible sobre el medicamento adquirido?					
3	Consejo del farmacéutico	¿El químico farmacéutico o personal farmacéutico responde adecuadamente a sus consultas o necesidades relacionadas con el medicamento?					
4	Consejo del farmacéutico	¿Considera que el químico farmacéutico o personal farmacéutico lo atiende de manera equitativa, sin distinción respecto a otros usuarios?					
5	Dispensación	¿La botica cuenta con disponibilidad adecuada del medicamento que usted necesita?					
6	Dispensación	¿El tiempo de entrega del medicamento es oportuno y rápido?					
7	Dispensación	¿El Q.F o personal farmacéutico le brinda indicaciones sobre el uso correcto y racional del medicamento?					
8	Dispensación	¿El químico farmacéutico le brinda información para identificar posibles problemas relacionados con el uso del medicamento?					
9	Dispensación	¿El QF o personal farmacéutico le brinda información para prevenir problemas relacionados con el medicamento?					
10	Dispensación	¿El QF o personal farmacéutico le orienta sobre cómo actuar o resolver problemas relacionados con el uso del medicamento?					

Referencia: https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a98fe9a7-fbdd-46ba-a3e3-541b4198cb56/content

Anexo 6. Ficha de identificación del experto

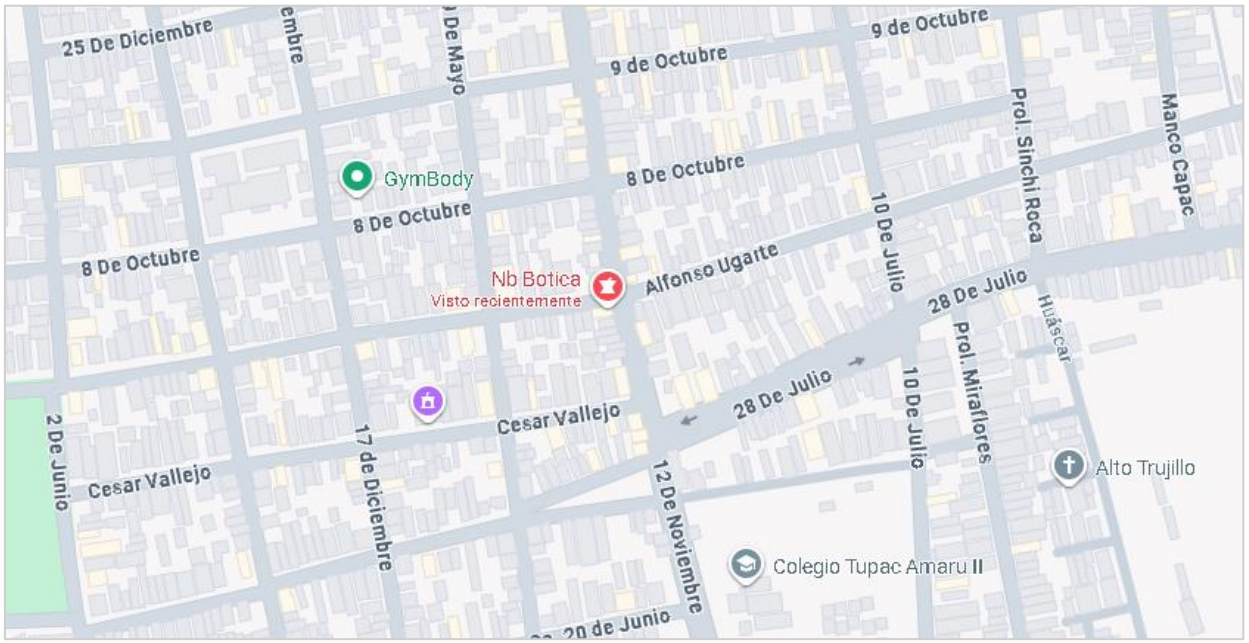
FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento	Cuestionario para determinar la calidad de atención farmacéutica en los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba - Piura 2022
Procedencia del instrumento	Zegarra Monja, Alondra Esteffany. 2022
Objetivo del instrumento	Determinar la calidad de atención farmacéutica en los usuarios atendidos en una botica.
Sujetos	Usuarios atendidos.
Estructura	El cuestionario estuvo estructurado en dos secciones: 1: La primera se enfocó en los datos demográficos de los usuarios. 2: Evaluó la calidad de la atención farmacéutica considerando subdimensiones como consejo farmacéutico y dispensación donde se evaluó a través de 10 preguntas orientadas a conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido.
Forma de aplicación	Individual.
Validez	Validado por el juicio de tres expertos Químicos Farmacéuticos.
Confiabilidad	Alpha de Cronbach 0.962.

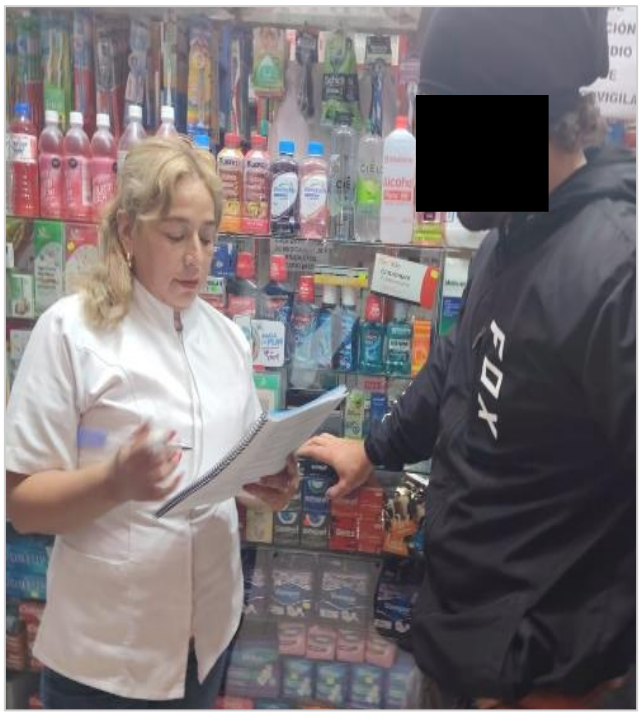
Anexo 7. Evidencias de ejecución

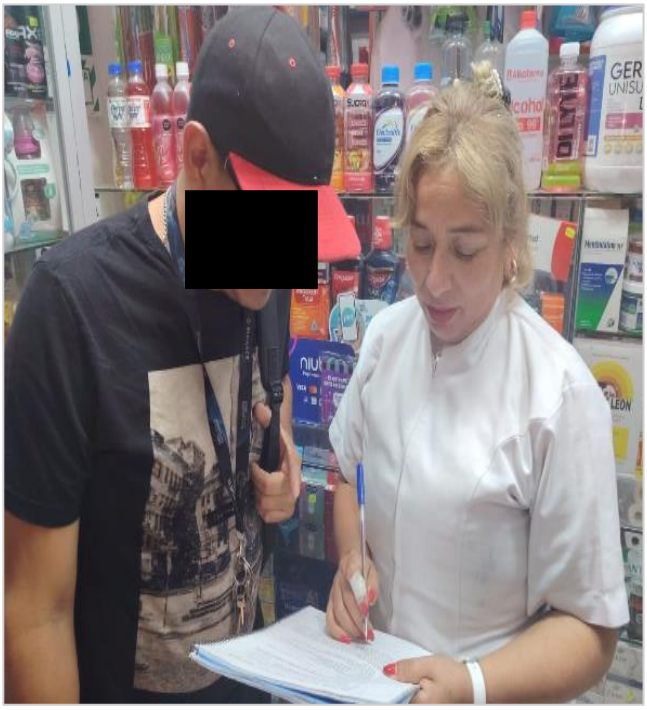
FACHADA DE LA BOTICA

UBICACIÓN GOOGLE MAPS DE LA BOTICA NB-NUVIA BELÉN EN TRUJILLO



FOTOS DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS





Anexo 8. Base de datos del estudio

N° Usuario	Edad	Sexo	Consejo	Consejo	Dispensación	Dispensación	Total	Nivel general
1	36-50 años	Femenino	13	Medio	18	Medio	38	Alto
2	61 años a más	Femenino	10	Medio	14	Medio	38	Alto
3	36-50 años	Femenino	13	Medio	28	Alto	37	Medio
4	36-50 años	Masculino	4	Bajo	27	Alto	31	Medio
5	18-35 años	Femenino	20	Alto	22	Alto	42	Alto
6	18-35 años	Femenino	11	Medio	21	Medio	32	Medio
7	36-50 años	Femenino	17	Alto	27	Alto	44	Alto
8	61 años a más	Masculino	12	Medio	15	Medio	27	Medio
9	36-50 años	Femenino	9	Bajo	16	Medio	25	Medio
10	36-50 años	Femenino	18	Alto	12	Bajo	23	Bajo
11	36-50 años	Masculino	20	Alto	20	Medio	40	Alto
12	36-50 años	Femenino	14	Medio	27	Alto	23	Bajo
13	61 años a más	Femenino	19	Alto	18	Medio	38	Alto
14	36-50 años	Femenino	14	Medio	25	Alto	37	Medio
15	18-35 años	Femenino	11	Medio	17	Medio	38	Alto
16	36-50 años	Masculino	9	Bajo	22	Alto	38	Alto
17	36-50 años	Masculino	13	Medio	22	Alto	38	Alto
18	18-35 años	Femenino	15	Medio	9	Bajo	38	Alto
19	36-50 años	Femenino	20	Alto	25	Alto	45	Alto
20	61 años a más	Masculino	18	Alto	19	Medio	38	Alto
21	18-35 años	Femenino	17	Alto	15	Medio	38	Alto
22	61 años a más	Femenino	19	Alto	16	Medio	38	Alto
23	18-35 años	Femenino	19	Alto	30	Alto	23	Bajo
24	36-50 años	Femenino	8	Bajo	21	Medio	29	Medio
25	36-50 años	Masculino	17	Alto	24	Alto	37	Medio
26	36-50 años	Masculino	13	Medio	22	Alto	35	Medio
27	61 años a más	Femenino	14	Medio	25	Alto	37	Medio
28	36-50 años	Femenino	7	Bajo	17	Medio	38	Alto
29	36-50 años	Masculino	16	Alto	13	Bajo	38	Alto
30	18-35 años	Masculino	15	Medio	18	Medio	33	Medio
31	36-50 años	Masculino	13	Medio	24	Alto	37	Medio
32	18-35 años	Femenino	10	Medio	17	Medio	38	Alto
33	61 años a más	Femenino	10	Medio	26	Alto	38	Alto
34	36-50 años	Femenino	11	Medio	17	Medio	28	Medio
35	18-35 años	Femenino	15	Medio	16	Medio	31	Medio
36	18-35 años	Femenino	7	Bajo	25	Alto	32	Medio
37	18-35 años	Femenino	17	Alto	22	Alto	37	Medio

38	36-50 años	Femenino	5	Bajo	21	Medio	26	Medio
39	36-50 años	Masculino	12	Medio	23	Alto	35	Medio
40	18-35 años	Masculino	19	Alto	26	Alto	37	Medio
41	36-50 años	Masculino	11	Medio	19	Medio	30	Medio
42	18-35 años	Masculino	6	Bajo	15	Medio	38	Alto
43	61 años a más	Femenino	15	Medio	12	Bajo	38	Alto
44	36-50 años	Femenino	14	Medio	14	Medio	38	Alto
45	61 años a más	Femenino	13	Medio	15	Medio	23	Bajo
46	18-35 años	Femenino	11	Medio	28	Alto	39	Alto
47	18-35 años	Masculino	9	Bajo	15	Medio	24	Medio
48	18-35 años	Masculino	11	Medio	18	Medio	38	Alto
49	18-35 años	Masculino	20	Alto	23	Alto	37	Medio
50	61 años a más	Femenino	16	Alto	30	Alto	23	Bajo
51	36-50 años	Femenino	14	Medio	20	Medio	38	Alto
52	61 años a más	Femenino	20	Alto	9	Bajo	38	Alto
53	36-50 años	Femenino	15	Medio	24	Alto	37	Medio
54	36-50 años	Masculino	16	Alto	27	Alto	37	Medio
55	36-50 años	Masculino	15	Medio	21	Medio	38	Alto
56	61 años a más	Femenino	14	Medio	19	Medio	33	Medio
57	36-50 años	Masculino	17	Alto	6	Bajo	38	Alto
58	18-35 años	Femenino	13	Medio	22	Alto	35	Medio
59	61 años a más	Femenino	18	Alto	24	Alto	37	Medio
60	36-50 años	Femenino	12	Medio	28	Alto	40	Alto
61	18-35 años	Femenino	4	Bajo	14	Medio	24	Medio
62	18-35 años	Masculino	6	Bajo	28	Alto	38	Alto
63	18-35 años	Femenino	15	Medio	19	Medio	38	Alto
64	36-50 años	Femenino	11	Medio	23	Alto	38	Alto
65	18-35 años	Masculino	11	Medio	13	Bajo	24	Medio
66	18-35 años	Femenino	10	Medio	25	Alto	35	Medio
67	36-50 años	Femenino	11	Medio	20	Medio	38	Alto
68	36-50 años	Masculino	10	Medio	7	Bajo	38	Alto
69	36-50 años	Femenino	10	Medio	30	Alto	40	Alto
70	18-35 años	Femenino	17	Alto	14	Medio	31	Medio
71	18-35 años	Femenino	20	Alto	14	Medio	38	Alto
72	36-50 años	Femenino	14	Medio	29	Alto	37	Medio
73	61 años a más	Masculino	13	Medio	18	Medio	31	Medio
74	61 años a más	Femenino	17	Alto	27	Alto	44	Alto
75	18-35 años	Femenino	13	Medio	23	Alto	36	Medio
76	36-50 años	Femenino	18	Alto	16	Medio	38	Alto
77	61 años a más	Femenino	10	Medio	25	Alto	35	Medio
78	36-50 años	Femenino	10	Medio	26	Alto	38	Alto

79	18-35 años	Femenino	13	Medio	28	Alto	37	Medio
80	18-35 años	Masculino	10	Medio	10	Bajo	24	Medio
81	18-35 años	Femenino	13	Medio	30	Alto	37	Medio
82	18-35 años	Femenino	12	Medio	17	Medio	29	Medio
83	36-50 años	Masculino	8	Bajo	20	Medio	38	Alto
84	61 años a más	Femenino	17	Alto	26	Alto	37	Medio
85	61 años a más	Masculino	19	Alto	27	Alto	46	Alto
86	36-50 años	Masculino	15	Medio	14	Medio	29	Medio
87	36-50 años	Femenino	14	Medio	22	Alto	36	Medio
88	36-50 años	Femenino	20	Alto	26	Alto	46	Alto
89	36-50 años	Masculino	19	Alto	27	Alto	37	Medio
90	36-50 años	Masculino	20	Alto	27	Alto	47	Alto
91	18-35 años	Femenino	16	Alto	25	Alto	41	Alto
92	61 años a más	Femenino	10	Medio	30	Alto	40	Alto
93	36-50 años	Masculino	12	Medio	25	Alto	38	Alto
94	36-50 años	Masculino	18	Alto	15	Medio	33	Medio
95	18-35 años	Femenino	6	Bajo	15	Medio	21	Bajo
96	18-35 años	Masculino	13	Medio	30	Alto	43	Alto
97	36-50 años	Masculino	13	Medio	28	Alto	41	Alto
98	36-50 años	Masculino	16	Alto	16	Medio	38	Alto
99	18-35 años	Femenino	20	Alto	25	Alto	37	Medio
100	61 años a más	Femenino	15	Medio	27	Alto	37	Medio
101	18-35 años	Masculino	17	Alto	29	Alto	46	Alto
102	36-50 años	Femenino	18	Alto	25	Alto	43	Alto
103	36-50 años	Femenino	17	Alto	24	Alto	41	Alto
104	61 años a más	Masculino	19	Alto	19	Medio	38	Alto
105	18-35 años	Femenino	5	Bajo	16	Medio	38	Alto
106	18-35 años	Femenino	4	Bajo	6	Bajo	38	Alto
107	61 años a más	Femenino	10	Medio	14	Medio	38	Alto
108	18-35 años	Masculino	13	Medio	26	Alto	23	Bajo
109	36-50 años	Femenino	18	Alto	27	Alto	23	Bajo
110	18-35 años	Femenino	17	Alto	19	Medio	38	Alto
111	61 años a más	Masculino	15	Medio	22	Alto	23	Bajo
112	36-50 años	Femenino	9	Bajo	30	Alto	39	Alto
113	36-50 años	Femenino	19	Alto	23	Alto	42	Alto
114	18-35 años	Masculino	12	Medio	30	Alto	42	Alto
115	36-50 años	Femenino	15	Medio	17	Medio	32	Medio
116	36-50 años	Femenino	12	Medio	25	Alto	23	Bajo
117	61 años a más	Femenino	12	Medio	15	Medio	23	Bajo
118	61 años a más	Masculino	14	Medio	14	Medio	38	Alto
119	36-50 años	Masculino	8	Bajo	23	Alto	38	Alto

120	18-35 años	Femenino	7	Bajo	30	Alto	38	Alto
121	36-50 años	Femenino	17	Alto	14	Medio	38	Alto
122	36-50 años	Femenino	18	Alto	24	Alto	42	Alto
123	18-35 años	Femenino	4	Bajo	27	Alto	38	Alto
124	36-50 años	Femenino	12	Medio	24	Alto	36	Medio
125	36-50 años	Masculino	10	Medio	9	Bajo	24	Medio
126	36-50 años	Masculino	20	Alto	23	Alto	37	Medio
127	36-50 años	Femenino	20	Alto	15	Medio	38	Alto
128	18-35 años	Femenino	10	Medio	24	Alto	38	Alto
129	61 años a más	Masculino	15	Medio	6	Bajo	38	Alto
130	18-35 años	Masculino	19	Alto	16	Medio	38	Alto
131	18-35 años	Femenino	14	Medio	29	Alto	37	Medio
132	18-35 años	Femenino	12	Medio	17	Medio	29	Medio
133	36-50 años	Femenino	15	Medio	14	Medio	38	Alto
134	36-50 años	Masculino	15	Medio	26	Alto	37	Medio
135	61 años a más	Femenino	18	Alto	15	Medio	38	Alto
136	18-35 años	Femenino	17	Alto	13	Bajo	23	Bajo
137	36-50 años	Femenino	16	Alto	22	Alto	37	Medio
138	36-50 años	Femenino	5	Bajo	28	Alto	33	Medio
139	18-35 años	Femenino	10	Medio	20	Medio	30	Medio
140	61 años a más	Femenino	20	Alto	30	Alto	37	Medio
141	36-50 años	Femenino	18	Alto	24	Alto	23	Bajo
142	36-50 años	Femenino	18	Alto	23	Alto	37	Medio
143	18-35 años	Masculino	20	Alto	15	Medio	38	Alto
144	18-35 años	Femenino	14	Medio	17	Medio	31	Medio
145	18-35 años	Masculino	12	Medio	30	Alto	23	Bajo
146	36-50 años	Masculino	14	Medio	24	Alto	38	Alto
147	18-35 años	Masculino	18	Alto	27	Alto	37	Medio
148	36-50 años	Masculino	13	Medio	24	Alto	38	Alto
149	36-50 años	Masculino	20	Alto	30	Alto	50	Alto
150	36-50 años	Femenino	12	Medio	12	Bajo	24	Medio
151	18-35 años	Femenino	15	Medio	23	Alto	37	Medio
152	36-50 años	Femenino	18	Alto	9	Bajo	27	Medio
153	18-35 años	Femenino	13	Medio	23	Alto	36	Medio
154	36-50 años	Femenino	18	Alto	26	Alto	44	Alto
155	36-50 años	Femenino	17	Alto	19	Medio	36	Medio
156	36-50 años	Femenino	16	Alto	19	Medio	35	Medio
157	18-35 años	Masculino	19	Alto	23	Alto	37	Medio
158	36-50 años	Femenino	14	Medio	30	Alto	37	Medio
159	61 años a más	Masculino	16	Alto	15	Medio	38	Alto
160	36-50 años	Masculino	13	Medio	14	Medio	23	Bajo

161	18-35 años	Femenino	5	Bajo	27	Alto	32	Medio
162	18-35 años	Femenino	13	Medio	26	Alto	23	Bajo
163	36-50 años	Femenino	19	Alto	28	Alto	37	Medio
164	36-50 años	Femenino	11	Medio	20	Medio	38	Alto
165	18-35 años	Femenino	13	Medio	17	Medio	38	Alto
166	18-35 años	Masculino	11	Medio	27	Alto	38	Alto
167	36-50 años	Femenino	10	Medio	24	Alto	34	Medio
168	18-35 años	Femenino	6	Bajo	19	Medio	38	Alto
169	36-50 años	Masculino	20	Alto	10	Bajo	38	Alto
170	18-35 años	Masculino	20	Alto	22	Alto	23	Bajo
171	36-50 años	Masculino	17	Alto	28	Alto	45	Alto
172	18-35 años	Masculino	16	Alto	6	Bajo	24	Medio
173	18-35 años	Femenino	16	Alto	16	Medio	32	Medio
174	36-50 años	Masculino	13	Medio	30	Alto	43	Alto
175	18-35 años	Femenino	18	Alto	23	Alto	41	Alto
176	18-35 años	Masculino	10	Medio	18	Medio	38	Alto
177	36-50 años	Femenino	18	Alto	26	Alto	44	Alto
178	18-35 años	Femenino	18	Alto	20	Medio	38	Alto
179	36-50 años	Femenino	14	Medio	13	Bajo	27	Medio