

**UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO**



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

**Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares y nivel de satisfacción de la  
población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021**

**Tesis para optar el título profesional de  
Químico farmacéutico**

**AUTORES:**

**Catalina Santa Mayhua Rojas**

**Flor Soledad Maturi Solís**

**ASESOR:**

**Mg. Q.F. Canelo Blas Seberino Alberto**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación lo dedicamos principalmente a Dios, por brindarnos la vida y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados de nuestros corazones

A nuestra familia padres, esposo, hermanos de ser nuestro soporte y por el apoyo moral que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A los miembros del Jurado Examinador por las correcciones e importantes aportes.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por regalarnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, de ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad

Gracias a nuestra familia, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado

.Agradecemos también a nuestros docentes de la universidad Interamericana Para el Desarrollo (UNID), por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión,

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice general	IV
Índice tablas	VI
Índice de figuras	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
Introducción	1
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del problema</b>	<b>2</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del Problemas	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	4
<b>CAPÍTULO II: Fundamentos teóricos</b>	<b>5</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.2.1. Nacionales	5
2.2.2. Internacionales	7
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Dolor	9
2.2.2. Enfermedades osteoarticulares	11
2.2.3. Artritis	12
2.2.4. Artrosis	13

2.2.5. Bursitis	14
2.2.6. Espondilosis cervical	15
2.2.7. Gota	16
2.2.8. Atención farmacéutica	17
2.3. Marco conceptual	19
2.4. Hipótesis	20
2.4.1. Hipótesis general	20
2.4.2. Hipótesis específicas	20
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	21
<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	<b>22</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Descripción del método y diseño	22
3.3. Población y muestra	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	23
<b>CAPÍTULO IV: Presentación y análisis de los resultados</b>	<b>24</b>
4.1. Presentación de resultados	24
4.2. Prueba de hipótesis	35
4.3. Discusión de los resultados	39
<b>CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>42</b>
5.1. Conclusiones	42
5.2. Recomendaciones	43
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>44</b>
<b>Anexos</b>	<b>50</b>
<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia	50
<b>Anexo 2:</b> Instrumento	51
<b>Anexo 3:</b> Data consolidado de resultados	53
<b>Anexo 4:</b> Cronograma de trabajo de campo	60
<b>Anexo 5:</b> Testimonios fotográficos	61
<b>Anexo 6:</b> Juicio de expertos	62

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág
Tabla 1.	Frecuencia de datos generales de los usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	24
Tabla 2.	Frecuencia de orientación segura sobre la medicación en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	25
Tabla 3.	Frecuencia sobre prudencia y educación en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	26
Tabla 4.	Frecuencia sobre serenidad compromiso emocional en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	28
Tabla 5.	Frecuencia sobre capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	29
Tabla 6.	Frecuencia sobre empatía en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	31
Tabla 7.	Frecuencia sobre calidad de atención farmacéutica en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	32
Tabla 8.	Frecuencia sobre aspectos tangibles en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	33
Tabla 9.	Tabla de contingencia y prueba de Chi cuadrado sobre la relación entre el nivel de satisfacción con la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares a la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021	35
Tabla 10.	Tabla de contingencia y prueba de Chi cuadrado en la relación sobre el nivel de satisfacción con la orientación segura sobre la medicación en la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021	36
Tabla 11.	Tabla de contingencia y prueba de Chi cuadrado sobre la relación entre nivel de satisfacción con la prudencia y educación en atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma	37
Tabla 12.	Tabla de contingencia y prueba de Chi cuadrado sobre la relación entre nivel de satisfacción con la serenidad y compromiso emocional en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Porcentaje de datos generales de los usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	24
Figura 2. Porcentaje sobre orientación segura de la medicación en la atención farmacéutica a usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	25
Figura 3. Porcentaje sobre prudencia y educación en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	27
Figura 4. Porcentaje sobre serenidad compromiso emocional en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	28
Figura 5. Porcentaje sobre capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	30
Figura 6. Porcentaje sobre empatía en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	31
Figura 7. Porcentaje sobre calidad de atención farmacéutica en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	33
Figura 8. Porcentaje sobre aspectos tangibles en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021	34

## RESUMEN

La atención farmacéutica es una práctica profesional en el cual el paciente es el beneficiario principal de acciones del profesional farmacéutico. La satisfacción del paciente respecto a su tratamiento predice continuidad en la medicación, uso correcto del medicamento, adherencia al régimen terapéutico.

**Objetivo.** Fue determinar la relación entre la atención farmacéutica con dolores osteoarticulares con el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021.

**Método.** La investigación fue de diseño no experimental, tipo básico, transversal, prospectivo y correlacional, enfoque cuantitativo, para recolectar los datos se usó la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento, la muestra fue 132 pacientes con dolor osteoarticular, para prueba de hipótesis se usó análisis Chi cuadrado. **Resultados.** De 132 usuarios, 64.45 fueron mujeres, 55.35% tenían edad entre 51-60 años, 74.3% tenían estudios básicos, 52.3% eran casados, 28% convivientes. 79.8% de acuerdo con la orientación segura de la medicación; 88.1% de acuerdo con la prudencia y educación en la atención farmacéutica, 86.7% de acuerdo con la serenidad y compromiso emocional en la atención farmacéutica; sobre el nivel de satisfacción; 59.9% muy satisfecho con la capacidad de respuesta, 53.4% muy satisfecho con la empatía, 59.8% muy satisfecho con la calidad de atención, 72.1% muy satisfecho con los aspectos tangibles del establecimiento farmacéutico.

**Conclusión:** como el valor P significa que la hipótesis nula sea cierta,  $p < 0.05$  significa que la hipótesis nula es falsa.

**Palabras clave.** Atención farmacéutica, dolor osteoarticular, nivel de satisfacción

## **ABSTRACT**

Pharmaceutical care is a professional practice in which the patient is the main beneficiary of the actions of the pharmaceutical professional. Patient satisfaction regarding their treatment predicts continuity in the medication, correct use of the medication, adherence to the therapeutic regimen. Target. To determine the relationship between pharmaceutical care with osteoarticular pain and the level of satisfaction of the user population attended at Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021. Method. The research was of a non-experimental design, basic, cross-sectional, prospective and correlational type, quantitative approach, to collect the data the survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument, the sample was 132 patients with osteoarticular pain, for hypothesis testing it was used Chi square analysis. Results. Of 132 users, 64.45 were women, 55.35% were between 51-60 years of age, 74.3% had basic studies, 52.3% were married, and 28% were living together. 79.8% agree with the safe orientation of the medication; 88.1% agree with prudence and education in pharmaceutical care, 86.7% agree with serenity and emotional commitment in pharmaceutical care; about the level of satisfaction; 59.9% very satisfied with the response capacity, 53.4% very satisfied with empathy, 59.8% very satisfied with the quality of care, 72.1% very satisfied with the tangible aspects of the pharmaceutical establishment.

Keywords. Pharmaceutical care, osteoarticular pain, level of satisfaction



## INTRODUCCION

La atención farmacéutica es una práctica clínica del farmacéutico que con el paso de los años ha adquirido mayor relevancia, con ello se debe mejorar los resultados de la medicación, detecta, previene y resuelve problemas relacionados con los medicamentos, asimismo, la atención farmacéutica es una alternativa de calidad en los sistemas sanitarios genera impacto positivo en los pacientes y contribuye en mejorar su calidad de vida, en el caso de pacientes con dolor osteoarticular se orienta a disminuir la rigidez, el dolor e incapacidad física, en la atención farmacéutica se distinguen actuaciones como prevención de enfermedades, farmacovigilancia, educación sanitaria, seguimiento farmacoterapéutico personalizado y toda actividad relacionado con uso racional de medicamentos (Rodríguez M, 2017).

El dolor en las articulaciones pueden ser de tipo mecánico (contusiones, sobrecarga), degenerativo (osteoartrosis), inflamatorios (gota, artritis reumatoide, polimialgia reumática) neoplásicos o infecciones, los cartílagos son tejidos elásticos que recubren las articulaciones, protegen el contacto entre los huesos durante el movimiento, cuando se desgastan generan artrosis, los mismos que se relacionan con la obesidad, traumatismo, envejecimiento, sobrecarga, las articulaciones más afectadas son las que soportan mayor peso o de mayor movilidad como las manos, rodillas, columna vertebral y cadera (Castro F, et al. 2020). La artritis reumatoide se presenta con tumefacción y dolor en las articulaciones afectadas, con mayor prevalencia en las manos, otros síntomas son rigidez, debilidad, malestar general fatiga, depresión, limitación funcional, con posible afectación al sistema nervioso, cardiovascular, pulmón y ojos que disminuyen la calidad y esperanza de vida, conduce a costo elevados en gastos farmacéuticos, discapacidad, baja laboral, para obtener resultados favorables es preciso realizar adecuado seguimiento farmacológico (Grupo de Trabajo Guipcar. 2019).

La satisfacción de los usuarios es un factor importante en la evaluación de los establecimientos farmacéuticos, es el nivel de cumplimiento de la institución en cuanto a percepciones y expectativas basadas en los servicios ofrecidos, los farmacéuticos deben poner mayor énfasis en la calidad percibida porque con ello mejoraría la satisfacción de los usuarios y también los resultados del establecimiento (Montalvo S, et al. 2020).

Entre las actividades del Químico Farmacéutico está el seguimiento farmacoterapéutico, consejería farmacéutica, dispensación de medicamentos y lo relacionado al uso racional del medicamento en especial a enfermedades crónicas como es el caso de enfermedades osteoarticulares, los pacientes que la padecen requieren control permanente de su medicación y estado de su enfermedad,

por tanto medir su satisfacción es importante para establecer mejoras en los servicios farmacéuticos centrado en el paciente.

Para una mejor presentación del trabajo lo hemos dividido en cinco capítulos:

## Capítulo I: Planteamiento del problema

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La atención farmacéutica es una práctica profesional en el cual el paciente es el beneficiario principal de acciones del profesional farmacéutico, el propósito es lograr resultados terapéuticos óptimos en salud y contribuyan a mejorar la calidad de vida de las persona; en este enfoque, la idea es tomar acciones para que la educación farmacéutica cuente con elementos necesarios de afrontar nuevos retos nacionales e internacionales y contribuir a mitigar problemas de salud que afectan a las personas en todo el mundo, al profesional farmacéutico debe reconocerse como dispensador de atención sanitaria y participar en prevención de enfermedades y promoción de la salud. (Peña C. 2020).

Tuset M (2020),La atención farmacéutica en el contexto de la actual pandemia los servicios en los establecimientos farmacéuticos han adaptado sus servicios con la finalidad de brindar atención equitativa, eficiente y de calidad, en especial a pacientes polimedicados en el seguimiento de interacciones a nivel de farmacodinamia como farmacocinética, monitorear las concentraciones de electrolitos, soporte nutricional, manejo de anticoagulantes, manejo de quimioterapia entre otros aspectos clínicos del paciente.

En el Perú, la atención farmacéutica en los establecimientos farmacéuticos es fundamental para garantizar adecuada distribución de los medicamentos y uso racional de los mismos, estudio realizado en la ciudad de Trujillo muestran que la calidad del servicio de atención farmacéutica fue alta (52%) y el servicio del profesional farmacéutico en dimensiones de empatía, accesibilidad, tangibles y oportunidad fueron evaluados como de calidad alta (Castillo E, et al. 2020).La satisfacción del tratamiento farmacológico es una evaluación realizado por el paciente durante el proceso de su tratamiento y resultados obtenidos, su medida está centrada en el paciente y podría incidir en la efectividad y adherencia al tratamiento, asimismo, permite examinar la experiencia del paciente con su medicación y ayuda a identificar riesgo por incumplimiento, por otro lado, la insatisfacción puede detectar precozmente amenazas de la efectividad clínica y eficiencia de la atención por el profesional sanitario (López J, et al. 2020).

López T (2021), La satisfacción del paciente respecto a su tratamiento predice su continuidad en la medicación, uso correcto del medicamento, adherencia al régimen terapéutico, otros aspectos importantes que incluye en la satisfacción del tratamiento son la calidad de la

asistencia sanitaria y la información sobre la medicación brindada por el médico o Químico Farmacéutico los mismos que pueden influir en la eficiencia y eficacia clínica.

Babarro A (2016), En el mundo, se estima que el dolor crónico es prevalente entre 20% - 40% de la población principalmente por problemas muscular y óseo, constituye una de las principales causas en la consulta médica, el dolor crónico con frecuencia deteriora la calidad de vida de los pacientes e interfiere con actividades cotidianas, altera el sueño y aumenta cuando la intensidad del dolor es mayor, tiene origen multifactorial y se asocia con enfermedades crónicas como la artritis reumatoide, diabetes mellitus, adultos mayores de 65 años con mayor prevalencia en mujeres.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿De qué manera la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares se relacionan con la satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación existente entre la orientación segura sobre la medicación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación existente entre la prudencia y educación en la atención farmacéutica con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación existente entre la serenidad y compromiso emocional con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021?

## **1.3. Objetivos de investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre la atención farmacéutica con dolores osteoarticulares en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación existente la orientación segura sobre la medicación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021
- Conocer la relación existente entre la prudencia y educación en la atención farmacéutica con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021
- Conocer la relación existente entre la serenidad y compromiso emocional con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021

### 1.4. Justificación

Rueda C(2020), Obtener resultados óptimos del tratamiento farmacológico en el dolor osteoarticular es vital para mejorar la calidad de vida de los pacientes, para ello, la participación activa del profesional farmacéutico es fundamental mediante la dispensación, consejería farmacéutica y el seguimiento de la terapia farmacológica así como en la prevención de enfermedades, es importante desarrollar procedimientos de trabajo centrados en mejorar la salud de las personas y contribuir a la sostenibilidad del sistema de salud, el farmacéutico colabora con el paciente para que siga las indicaciones del profesional sanitario y uso adecuado de los medicamentos, hábitos alimenticios e higiénicos y mejorar su estilo de vida para logro de resultados esperados en bien del paciente .

El estudio es importante porque la atención farmacéutica a pacientes con dolor osteoarticular es fundamental para contribuir con la salud y bienestar del paciente, asimismo, evaluar su satisfacción es importante porque sirve para mejorar calidad de atención y el servicio prestado. Por otro lado, el estudio pretende brindar información actualizada sobre seguimiento y formas de tratamiento para control del dolor articular en especial para casos crónicos y con ello contribuir con el uso racional de los medicamentos y evitar posibles complicaciones por los efectos adversos de los mismos. Desde el punto de vista metodológico el estudio se justifica porque pretende brindar instrumento de medición confiable y validada para evaluar la satisfacción de los usuarios con relación a la atención farmacéutica a pacientes con osteoartritis.

## Capítulo II: Fundamentos teóricos

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Zavaleta (2019). Realizó el estudio “nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito El Porvenir – Trujillo”. Objetivo. Determinar la satisfacción de usuarios atendidos en un establecimiento farmacéutico El Porvenir, Trujillo. Método. El estudio fue de enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, emplearon la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas, la muestra fue 366 usuarios, evaluaron aspectos socio-demográficas y nivel de satisfacción. Resultados. El 66% de los usuarios fueron mujeres, 52% con edad entre 36 y 50 años, 40% contaban con estudio superior técnico. La satisfacción fue en escala de Likert uno al cinco; puntaje promedio fue 4.4, 99% estuvo satisfecho con la atención del personal. No hubo correlación entre los aspectos socio-demográficas como la edad, sexo, grado de instrucción y satisfacción. Conclusión. Los usuarios calificaron como satisfacción buena por la atención recibida.

Gálvez (2019). Realizaron el estudio “satisfacción de pacientes en servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, Villa el Salvador 2019”. Objetivo. Determinar la satisfacción de pacientes en servicio de farmacia Centro de Salud San Martín de Porres. Método. El estudio fue observacional, enfoque cuantitativo, transversal, la muestra fue 100 pacientes, usaron la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento para recolectar los datos, trabajaron con 95% de confianza y margen de error 5%. Resultados. Los usuarios mostraron una satisfacción muy baja, es decir estuvieron insatisfecho, la insatisfacción en fiabilidad 97.4%, seguridad 97.5%, capacidad de respuesta 98.3%, empatía 98.8% y tangibilidad 98.5%. Conclusión. La satisfacción de los pacientes fue muy baja con alto predominio de insatisfacción.

Magallanes S, et al. (2017). Realizaron el estudio “Calidad de atención farmacéutica y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital regional de Loreto-Punchana” Objetivo. Determinación nivel de calidad en los usuarios en relación con la satisfacción de los pacientes en el servicio de atención farmacéutica de la farmacia del Hospital Regional de Loreto. Método. El método de estudio fue hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, el instrumento

fue según herramienta Servqual, Resultados. El tiempo de espera fue menor a 30 minutos, 64% calificó como regular la seguridad, 64% calificó como regular la limpieza y orden en la farmacia, 52.5% consideró que recibió trato amable, 51% indicó adecuado el horario de atención, 54% calificó al farmacéutico como poca claridad para continuar con el tratamiento, 60% indicó que no tuvo oportunidad de aportar sugerencias para mejorar la calidad de atención. Conclusión. En forma general el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios fue alto.

Méndez B. et al (2019). Realizaron el estudio “fibromialgia, trayectoria y calidad de vida en un hospital de tercer nivel de Lima – Perú”. Objetivo. Determinar el impacto en la calidad de vida por la fibromialgia. Método. Estudio fue hipotético deductivo, cuantitativo, descriptivo correlacional, prospectivo, técnica encuesta e instrumento un cuestionario. Resultados. Participaron 75 mujeres, promedio de edad fue 54.9 años, el diagnóstico se realizó 5.2 años luego de iniciado los síntomas; el 94.7 % indicaron dolor músculo esquelético como principal síntoma, 80 % tuvieron impacto moderado a grave sobre su calidad de vida, 6 participantes presentaron síntomas depresivos, 22 participantes ansiedad, 55 participantes sufrieron algún tipo de violencia, 12 participantes indicaron haber experimentado violencia sexual. Conclusión. La fibromialgia fue diagnosticada luego de 5 años aproximadamente de haber iniciado los síntomas, el cual genera moderado a severo impacto en la calidad de vida, afecta al trabajo, los ingresos y la salud mental.

Vargas R, et al (2020). Realizaron el estudio “calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío San Juan de Lurigancho 2020”. Objetivo. Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en clientes de una botica. Método. La investigación fue de diseño no experimental, correlacional, cuantitativo, participaron 196 usuarios, usaron la encuesta y cuestionario estructurado. Resultados. La calidad de atención fue calificada como excelente (59.7%) y la satisfacción global fue 59.2%, la calidad en la empatía fue 50%, 49% seguridad, 50% tangibilidad, 48% capacidad de respuesta y 51% fiabilidad, respecto a la satisfacción fue 62% respecto al entorno, 55% humanístico y 54.1% tecnológico científico. Conclusión. Se encontró que hubo relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción.

Terrones y col. (2006), grado Satisfacción del Usuario Atendido en el Departamento de Farmacia del Hospital de Iquitos, determinaron que el 68% refirió no encontrar los medicamentos en Farmacia. El 98,7% de los medicamentos que el paciente adquirió, fue solicitado por el médico. El 41,6% refiere estar satisfecho con la atención recibida. En relación a la percepción de los usuarios el 50,5% refiere insatisfacción en farmacia por falta de medicamentos.

Ocampo P. (2012), investigó sobre la Implementación y Desarrollo de Programas de Atención Farmacéutica en la Asistencia Sanitaria en Chimbote-Perú, donde concluye que la introducción de programas de Atención Farmacéutica tendrá un efecto positivo en la calidad del uso de medicamentos y mejoramiento en general de la asistencia sanitaria en el Perú.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Villar J, et al. (2021). Realizaron el estudio “evaluación de los tratamientos del dolor crónico en artrosis”. Objetivo. Comprender los diversos tratamientos del dolor crónico en artrosis mediante revisión bibliográfica. Método. Realizaron búsqueda de diferentes fuentes bibliográficas en el tratamiento farmacológico y no farmacológico del dolor en la artrosis en diferentes idiomas y páginas de revistas especializadas en el tratamiento del dolor. Resultados. Para tratamiento no farmacológico se basó en educación sanitaria, el mismo que incluyó ejercicio físico, acupuntura, ultrasonidos, alimentación adecuada y plantas medicinales. Para el tratamiento farmacológico se halló el uso de antiinflamatorios no esteroideos, opioide menores y mayores, uso de capsaicina, sulfato condroitin y glucosamina, en algunas oportunidades se encontró uso de infiltraciones articulares como corticoides y ácido hialurónico. Conclusión. El tratamiento del dolor en la artrosis se basa en alivio del dolor y mejorar su calidad de vida mediante tratamiento combinado farmacológico y no farmacológico y adecuado seguimiento farmacoterapéutico.

Scheinberg M, et al (2018). Realizaron el estudio “eficacia y seguridad de una combinación de dosis fija de nimesulida / pantoprazol en comparación con naproxeno / esomeprazol para el alivio del dolor en pacientes con enfermedades osteoarticulares y síntomas dispéptico”. Objetivo. Evaluar la eficacia y seguridad de dosis fija de naproxeno / esomeprazol comparado con nimesulida / pantoprazol para alivio del dolor osteoarticul y síntomas dispéptico. Método. Estudio fue comparativo y aleatorio, los pacientes fueron administrados nimesulida (100 mg) / pantoprazol (20 mg) y a otro grupo se administró naproxeno (500 mg) / esomeprazol (20 mg) dos veces al día por 14 días. La valoración se realizó mediante la sub escala de dolor modificado del índice de osteoartritis de la universidad de Western, los síntomas dispépticos fueron por escala análoga visual (náuseas, malestar, dolor abdominal, ardor epigástrico. La muestra fue 399 pacientes, 201 para el primer grupo y 198 pacientes para el segundo grupo de tratamiento. Resultados. La diferencia en el cambio medio de dolor en el índice osteoartritis a los 7 días fue 2,33 mm y a los 14 días fue 0.45 mm, los eventos adversos más comunes fueron distensión abdominal, malestar abdominal, náuseas, dispepsias los mismos que fueron no significativos.

Conclusión. Se demostró que no hubo diferencia significativa en la comparación de ambos tratamientos para el dolor osteoarticular y síntomas dispépticos.

Viteri F, et al. (2019). Realizaron el estudio “osteoartrosis una revisión de la literatura”. Objetivo. Exponer los factores de riesgos de la osteoartrosis y su manejo terapéutico. Método. Revisión de referencias bibliográficas referidos a la osteoartrosis en bases de datos de como PubMed, Scielo, Cochrane. Resultados. Encontraron que el dolor mecánico se relaciona con la rigidez que provoca de forma gradual pérdida de la función articular. Los factores de riesgos relacionados con el progreso de la enfermedad son la edad, obesidad, sexo femenino, micro traumas repetidas por práctica de algún deporte. Conclusión. Los factores de riesgos son aumento de la edad, ser mujer y tener micro traumas o lesiones seguidas, el tratamiento debe realizarse a nivel de medicina familiar, control preventivo, esquemas terapéuticos, ejercicios funcionales de las articulaciones.

León E. et al. (2018), Realizaron el estudio “satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco”. Objetivo: Determinar la satisfacción y tiempo de espera por dispensación y/o expendio de recetas en Hospital del Niño Tabasco. Método. El estudio fue descriptivo, transversal, observacional, prospectivo y cuantitativo. La muestra fue 53 usuarios. Resultado: De los participantes 17% fueron hombres y 83% mujeres; tiempo promedio para la atención fue 8 minutos. El 75% indicaron estar satisfechos por el trato recibido durante la atención; 42% recibieron medicamentos completos; 53% estuvo satisfecho con atención de las recetas médicas. Conclusión. La satisfacción de los usuarios en forma general fue buena, el tiempo promedio de espera fue 8 minutos.

Lima D. (2017). Realizaron el estudio “satisfacción del usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS ciudad de Loja. Objetivo. Determinar nivel de satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital del Día-IESS. Método. El estudio fue descriptivo, enfoque cuantitativo, corte transversal y prospectivo. Resultado: El 85% de los usuarios indicó que el nivel de satisfacción fue bueno. Los criterios de satisfacción evaluados fueron; tangibilidad capacidad de respuesta, empatía, calidad en la atención Conclusión: El nivel de satisfacción de los usuarios fue alto.

Romero D, et al. (2020). Realizaron el estudio “estimación de la prevalencia, intensidad del dolor postoperatorio y satisfacción de los pacientes postoperados del Hospital Ángeles Lomas.

Objetivo. Identificar la prevalencia e intensidad del dolor en pacientes postoperatorio del Hospital Ángeles Lomas. Método, la investigación fue cuantitativo, transversal, observacional y descriptivo, conformaron la muestra 102 pacientes, el instrumento un cuestionario. Resultados, participaron 56 mujeres y 46 hombres, la prevalencia del dolor fue 87.25%. En escala de 0 – 10 el nivel de satisfacción fue 9.24 Conclusión, el dolor tuvo intensidad alta, la satisfacción fue alta en manejo del dolor.

Rodgers S, et al. (2018). Realizaron la investigación “incidencia del dolor intenso y duradero en relación a la satisfacción a través de un cuestionario de satisfacción. Objetivo. Determinar el dolor intenso y duradero en relación a la satisfacción. Métodos, la investigación fue de diseño descriptivo, enfoque cuantitativo, prospectivo, usaron un cuestionario como instrumento, las preguntas fueron para evaluar intensidad y duración del dolor, tipo de ingreso, las variables empleados fueron edad, género, etnia. Resultados, de los participantes, 26% indicó haber experimentado dolor en la mayor parte del tiempo, la mayor prevalencia del dolor fue mujeres jóvenes. Conclusión, el dolor postoperatorio fue moderado a intenso y duradero el cual es un problema constante, nivel de satisfacción fue moderado.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Dolor**

#### **2.2.1.1. Introducción**

(Mesas A. 2020) El dolor es uno de los síntomas más común en la población mundial, se estima que el dolor crónico en la comunidad europea es 19% y en España 17%, es la causa más frecuente de discapacidad laboral en períodos prolongados, en Estados Unidos se pierde cada año 50 millones de días laborales por consecuencia del dolor

#### **2.2.1.2. Concepto**

Carregal A. 2017) Según la Asociación Mundial para el estudio del dolor (IASP) define al dolor como “una experiencia sensorial y emocional desagradable, asociada a un daño tisular o potencial, o descrita en términos de dicho daño”

### 2.2.1.3. Clasificación

(Margarit C. 2019) Clasificó el dolor de diferentes formas, entre ello tenemos: Según duración: Se clasifica como dolor agudo y dolor crónico. El dolor agudo es una respuesta fisiológica normal del organismo frente a agresiones físicas, químicas o traumáticas, persiste mientras dura la agresión, por lo general tiene una duración menor a 3 meses, es un sistema de alarma que avisa de algún peligro y requiere atención, constituye un mecanismo de protección. El dolor crónico tiene una duración superior a 3 meses, persiste más allá de la reparación de los tejidos, mientras que el dolor agudo es un síntoma de alguna enfermedad, el dolor crónico es la patología en sí mismo.

(Fernández A. et al. 2017). Según fisiopatología: Se clasifica como dolor nociceptivo, dolor neuropático y dolor nociplástico. El dolor nociceptivo es la forma de mayor frecuencia de dolor crónico, resulta de la actividad neuronal por estímulos reales y que podrían causar daño tisular, se clasifica en somático y visceral; el dolor somático se refiere a dolor en las articulaciones, músculo, huesos, ligamentos, tronco, tendones y extremidades, así también a dolor procedente del cráneo, dientes y médula óseos. El dolor visceral proviene de órganos internos, pulmón, corazón, vesícula biliar, hígado, sistema respiratorio, digestivo, riñones, aparato reproductor y vías excretoras. El dolor neuropático aparece por lesión del sistema somatosensorial y requiere la presencia de una enfermedad, depende de la localización del sistema nervioso, puede ser dolor neuropático periférico o central. El dolor nociplástico, no hay evidencia clara de lesión tisular, incluye al dolor fibromialgia, síndrome de intestino irritable, dolor de espalda inespecífico.

(Dueñas M, et al. 2017). Según etiología. Se clasifica como dolor oncológico y dolor no oncológico. El dolor oncológico abarca mecanismos inflamatorios, isquémicos, neuróticos y comprensivos, puede influir el componente emocional como depresión y ansiedad, componente cognitivo y componente social que percibe del entorno; el dolor no oncológico o también llamado benigno no son secundarias a procesos de medicación ni oncológicos.

Margarit, C., (2019) clasifico el dolor según su intensidad, basándose en información proporcionada por el paciente, estableciendo una Escala Visual Análoga

(EVA), que es la más usada para valorar este tipo de dolor y se evalúa como dolor leve, moderado o intenso.

#### **2.2.1.4. Mecanismo del dolor**

(Carregal A. 2017).El mecanismo de transmisión del dolor es activa receptores de membrana tipo canales iónicos lo que permite el paso de iones permitiendo despolarización y repolarización de la membrana con activación de mecanismos intracelulares; los canales de sodio participan en generación de potenciales de acción y los canales de potasio participan en la hiperpolarización, los canales de calcio son responsables de mantener la propagación de la señal a nivel central por permitir la descarga del glutamato, sustancia P y aspartato, estos mediadores químicos interactúan con receptores NMDA y AMPA a nivel post sináptico y mantienen la transmisión del impulso nervioso, por otro lado los receptores GABA,canabinoides y opioides a nivel central modulan la transmisión e inhiben la señal de los nociceptores.

#### **2.2.1.5. Clasificación de medicación para el dolor**

Los medicamentos de mayor uso para el manejo del dolor tenemos a los antiinflamatorios no esteroideos (AINES) y los opioides. Entre los AINES tenemos al paracetamol, metamizol, ibuprofeno, ketoprofeno, naproxeno, dexketoprofeno, ketorolaco, diclofenaco; entre los opioides tenemos a la codeína, meperidina, tramadol, oxicodona, morfina y fentanilo. Otros medicamentos que actúan como coadyuvantes para el manejo del dolor tenemos a los anticonvulsivantes (gabapentina, pregabalina, carmazepina), antidepresivos (amitriptilina, sertralina, fluoxetina) y los ansiolíticos (diazepam, alprazolam, bromazepam, clonazepam) .

### **2.2.2. Enfermedades osteoarticulares**

Abbott (2014), publica en su página web un artículo de la Sociedad Española De Reumatología, en la cual se establece que los trastornos osteoarticulares son una de las enfermedades más frecuentes en la actualidad. Aproximadamente 1 de cada 5 personas, padecen de alguna dolencia osteoarticular o de los músculos. Esta cifra

aumenta a 1 de cada 3 entre los 45 y 64 años de edad, y a 1 de cada 2 a partir de los 65 años. Las enfermedades osteoarticulares son, en general, más frecuentes en las mujeres que en los varones, con una relación 2 a 1 para la artrosis y la artritis reumatoide, con valores aún más altos, de 9 a 1, para el lupus eritematoso sistémico. La progresión de estas enfermedades suele acompañarse de un daño estructural irreversible, que junto al dolor y la discapacidad limitarán la capacidad funcional del paciente, que cuando es grave, además de reducir su movilidad, su capacidad de desplazamiento y su interrelación social, llegará a disminuir su capacidad para realizar sus actividades cotidianas más básicas .(Pagina 4)

### **2.2.3. Artritis**

Alper, M., (2014), menciona que las artralgias y artritis son manifestaciones muy comunes en las enfermedades reumáticas autoinmunes sistémicas (ERAS) y frecuentemente pueden ser la forma de presentación de estas patologías, precediendo a otras manifestaciones sistémicas. Sin embargo, establecer un diagnóstico de certeza entre las diversas ERAS que pueden cursar con artritis, en las fases precoces de la enfermedad, entraña gran dificultad. (p. 3).

Scielo(2019),Revista Cubana de Reumatología,Publica la artritis reumatoide es la enfermedad inflamatoria más común en adultos con una alta prevalencia en la población general, invocando para su diagnóstico la presencia de al menos cuatro criterios de los orientados por el Colegio Americano de Reumatología, teniendo un papel protagónico en los últimos años la presencia de anticuerpos anti proteína citrulinada, así como los estudios de imágenes, que ayudan al diagnóstico de la artritis reumatoide temprana en el curso de los dos primeros años de evolución y sus orientaciones terapéuticas adecuadas, aspecto fundamental en la actualidad para evitar las lesiones erosivas irreversibles, que resultan en un marcado compromiso de la calidad de vida de los pacientes que la sufren, elementos que revisamos en este artículo de opinión.(p. 3)

#### **2.2.3.1. Tratamiento**

Gonzalo A (2019) ,describe sobre el tratamiento de la artritis en su guía de práctica clínica y se dirige al control de síntomas que incluye a la inflamación, secuencias

estructurales y comorbilidades; entre los fármacos usados se encuentran los antiinflamatorios no esteroideos (AINES) que interfieren en síntesis de eicosanoides y tener efecto antiinflamatorio y analgésico, inhiben las ciclooxigenasas (COX1 Y COX2), entre los efectos adversos incluyen con frecuencia pirosis, náuseas, gastritis, dispepsias, diarrea, dolor gástrico o estreñimiento, retención de agua y sodio. Los glucocorticoides son otro grupo de fármacos ampliamente usado en tratamiento de la artritis como la prednisona, prednisolona, hidrocortisona, triancinolona, metilprednisolona, deflazacort, dexametasona y betametasona. Los fármacos antirreumáticos modificadores de la enfermedad (FAME) usados para detener la inflamación y modificar los procesos de la enfermedad, el metotrexato es de uso más generalizado, otros medicamentos FAMEs incluyen; adalimumab, abatacept, azatioprima, ciclofosfamida, cloroquina, ciclosporina, golimumab, hidroxiclороquina, infliximab, baricitinib, sulfasalazina, tocilizumab, tfofacitinib (página 64).

#### **2.2.4. Artrosis**

Dr Martínez F(2017) publica en su página sociedad española de médicos de atención primaria (SEMERGEN) la artrosis lo cual se caracteriza por degeneración de las articulaciones causadas por desequilibrio entre degradación y síntesis del cartilago articular provocado por trastornos biológicos o mecánicos que provocan crecimiento del hueso subcondrial y aparición de sinovitis crónica, el condrocito es el elemento clave en la homeostasis del cartilago, factores inmunológicos, químicos, mecánicos o genéticos actuarían sobre el condrocito provocando desequilibrio metabólico y desencadenar mediadores proinflamatorios (citosinas, Interleucinas 1, prostaglandinas, óxido nítrico y metaloproteasas) que causaran degradación del cartilago y alteración del tejido sinovial, la artrosis afecta a las articulaciones así como al hueso subcortical, cápsula articular, meniscos, membrana sinovial, ligamentos, músculos periarticulares y no tienen efecto sistémico, lo que ocasiona dolor, limitación funcional articular y derrame, se localizan principalmente en artrosis de rodilla, manos, columna, cadera, acromioclavicular, esternoclavicular y primera metatarsal (Página 10).

#### **2.2.4.1 Tratamiento**

Dr Martínez F(2017), describe sobre el tratamiento farmacológico de la artrosis incluye al paracetamol con efecto analgésico y antipirético, en la artrosis tiene eficacia relativa en el dolor moderado a grave donde predomina la sinovitis o inflamación subcondral, tiene mejor perfil de seguridad que los antiinflamatorios no esteroideos, está contraindicado en alcoholismo y hepatopatía crónica, precaución en pacientes asmáticos, alteraciones renales. Los opioides son usados para tratamiento del dolor, actúan sobre los receptores opioides del sistema nervioso central y periférico, los opioides débiles se encuentran la codeína, tramadol, dextropropoxifeno en monoterapia o combinado con paracetamol, indicado cuando no hay respuesta a los AINES o al paracetamol, los opioides fuertes la buprenorfina, oxicodona, tapentadol, petidina, morfina, naloxona, naltrexona y pentazocina usado para dolor crónico, entre los riesgos del uso de opioide se encuentran; estreñimiento, náuseas, vómitos, somnolencia, confusión, delirio, alucinaciones, depresión respiratoria, adicción, dependencia física. Los AINES son otro grupo que suelen usarse para el tratamiento del dolor y la inflamación en la artrosis. Otros medicamentos usados en tratamiento de la artrosis tenemos a la capsaicina por vía tópica para disminuir el dolor y mejora de la funcionalidad articular, el condroitin sulfato, glucosamida y ácido hialurónico empleado para calmar el dolor en artrosis de rodilla, cadera y manos y a la vez forman parte de la matriz del cartilago (página 37 – 44)

#### **2.2.5. Bursitis**

Rijin R (2010), describe en su página una guía de practica GPC acerca de la bursitis es una enfermedad inflamatoria de la bursa (sacos cerrados, contienen líquido sinovial, actúa como amortiguador y disminuye la fricción entre tejido muscular y hueso) que afecta a las articulaciones, es consecuencia de un traumatismo agudo como ejercicio forzado o proceso de degeneración mecánica y crónica, puede haber depósitos de cristales debido a artritis reumatoide o gota, el paciente presenta dolor aun estando

en reposo en cualquier momento del día o pueden ser asintomático cuando realizan actividades diarias o cotidianas, la prevalencia del dolor en hombro y cuello es 66%, la queja de dolor en hombro es entre 44% a 65%, el dolor en cara externa y anterior del hombro (bursitis subacromial) es causa frecuente de limitación de movilidad (Página 8-10)

#### **2.2.5.1. Tratamiento**

Chen M (2006), describe sobre el tratamiento no farmacológico de la bursitis incluye reposo, compresión, hielo y ejercicios de terapia física, y sobre el tratamiento farmacológico se suele indicar paracetamol 500 mg cada 6 u 8 horas, en terapia de mantenimiento diclofenaco 100 mg cada 12 horas, metamizol 500 mg cada 8 horas ambos por 4 días, asimismo, para disminuir la intensidad del dolor su suele emplear infiltraciones de metilprednisolona 40 mg con lidocaína 1 mL en la región de la bursa (Página 17-18)

#### **2.2.6. Espondilosis cervical**

Unidad Neurocirugía (2021), describe un proceso de degeneración progresiva de los discos intervertebrales. Se va a asociar a una reacción ósea con la formación de osteofitos y deformación artrósica de la columna vertebral. Es la causa más frecuente de compresión medular y radicular a nivel de columna cervical en personas mayores de 50 años (Página 3).

##### **2.2.6.1 Tratamiento**

Dr Hermosa C (2015) publica en su página el objetivo del tratamiento es mejorar la calidad del paciente, en casos leves para calmar dolor cervical como lumbar se emplean antiinflamatorios no esteroideos, corticoides y relajantes musculares, se

pueden usar faja lumbar como complemento para alivio del dolor, otros medicamentos incluyen lidocaína 5%, glucosamina y capsaicina (Página 71-76)

### **2.2.7 Gota**

Pérez F (2019), publica en su guía de práctica clínica sobre la enfermedad de la gota e indica que la enfermedad de gota aparece por presencia de cristales de uratos en las articulaciones, tendones y bolsas periarticulares se caracteriza por presentar dolor e inflamación agudo o crónico, asimismo, la gota se deriva de niveles altos de uratos en sangre (hiperuricemia) el cual se asocia a predisposición genética, obesidad o enfermedad renal, el rango de prevalencia en el mundo es entre 1% y 7%, las manifestaciones clínicas aparecen con dolor intenso y limitación funcional, aparece a cualquier edad, lo más afectados son la población adulta mayor a 44 años con tendencia mayor en los hombres que las mujeres, el consumo de alcohol como la cerveza que además contiene guanosina y, la dieta rica en purinas sea mariscos, carne roja son factores de riesgo para aparición de la gota, algunos medicamentos como los diuréticos, inhibidores de la enzima convertidora de angiotensina, antagonistas de receptores de angiotensina constituyen también factores de riesgo (Página 33-35).

#### **2.2.7.1 Tratamiento**

La sociedad española de reumatología(2019), publica en su página sobre el tratamiento de la enfermedad de la gota suele recomendarse hipouricemiantes con inhibidor de xantina oxidasa como monoterapia a dosis baja escalando en forma progresiva hasta llegar a dosis efectiva con niveles urémicos terapéuticos (<5 mg/dL en pacientes con gota grave), se recomienda el alopurinol, en gota grave pueden usarse febuxostat como primera línea, el lesinurad debe asociarse con inhibidor de xantina oxidasa, paciente que no respondan a este tratamiento o tengan patología cardiovascular se emplea como alternativo la benzbromarona como monoterapia

(Página 54-55).

## **2.2.8 Atención Farmacéutica**

### **2.2.8.1 Introducción**

Si Qian, et al. (2021). Los farmacéuticos son considerados los profesionales más accesibles al público y comunidad en general, además es puente de comunicación entre el paciente y el médico, la labor farmacéutica se ha extendido desde la dispensación de medicamentos a ofrecer diversos servicios clínicos en áreas de la salud como alimentación saludable, abandono de hábito de fumar, prevención y control de infecciones, cambios en estilo de vida, control y promoción de enfermedades cardiovasculares, prevención, uso indebido, adicción y manejo de abuso de drogas, divulgación del conocimiento científico, manejo de enfermedades crónicas, educación y asesoría al paciente en temas de enfermedad y la terapéutica.

### **2.2.8.2. Concepto**

Hidalgo R, et al. (2021). Publica en su página sobre la atención farmacéutica y define como actividades que realiza el profesional Químico Farmacéutico centrado en el paciente, las actividades incluyen; educación sanitaria, dispensación de medicamentos, farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico, uso racional de los medicamentos, consulta o indicación farmacéutica y fórmulas magistrales, asimismo, detectar y prevenir problemas relacionados con los medicamentos en base a la seguridad, necesidad y efectividad de los mismos.

## **3.3 Bases para la atención farmacéutica**

Federación Internacional Farmacéutica (2020) describe en su página sobre la preocupación del profesional farmacéutico debe ser el bienestar de los pacientes y debe orientarse en base al uso adecuado de los medicamentos, el cual incluyen suministro de

medicamentos y productos sanitarios de calidad, proveer información y consejería adecuada a los pacientes, formas correctas de almacenamiento y administración de medicamentos así como el seguimiento de las reacciones adversas por uso de la medicación, otra práctica es promover prescripción racional y económica de los medicamentos y correcta dispensación, asimismo, se debe establecer comunicación eficiente con otros profesionales de la salud y establecer relación de colaboración que implique confianza mutua y seguridad respecto a la farmacoterapia.

### **3.3.1 Atención Farmacéutica en enfermedades osteoarticulares**

Rodríguez M. (2016), publica y describe sobre las enfermedades osteoarticulares son enfermedades crónicas y prevalentes, conllevan a impacto socioeconómico con importante repercusión en la salud, la artrosis es la enfermedad articular de mayor prevalencia, se estima que el 80% de personas mayores de 65 años la padecen, es una de las primeras causas de incapacidad laboral, esto hace que el farmacéutico realice seguimiento farmacoterapéutico valorando la efectividad, necesidad y seguridad de la medicación y satisfacción del tratamiento, la intervención farmacéutica se centra principalmente en mejorar la calidad del paciente del paciente, disminuir el dolor, disminuir la incapacidad funcional, orientar sobre el uso adecuado de la medicación, observar duplicidad de la medicación, realizar educación dietética, orientar ejercicios personalizados y velar por la efectividad del tratamiento, así también, valorar la satisfacción global del tratamiento farmacológico y la atención recibida por el profesional farmacéutico.

### **3.3.2 Calidad de atención y satisfacción del usuario**

Montalvo S, et al. (2020). La calidad de atención es conceptualizada como la brecha existente entre el servicio que el usuario prevé y el servicio concreto percibido, por tanto, cuando mayor es la brecha la calidad de disminuye; asimismo, la calidad se caracteriza por la excelencia en las competencias profesionales, uso eficiente de los recursos, disminuir el mínimo riesgo para los pacientes y garantizar estados favorables para la salud de los pacientes. La satisfacción del usuario constituye un indicador de calidad y es de importancia relevante en las instituciones prestadoras de salud, está condicionada por las necesidades y expectativas

de los usuarios.

### 2.3. Marco conceptual

- **Adherencia a la terapia.** Medida de comportamiento de una persona que consume una medicación, sigue una dieta y realiza cambios en su estilo de vida, en correspondencia a lo acordado con el profesional sanitario (Rodríguez M. 2016)
- **Atención Farmacéutica.** Responsable de provisión de farmacoterapia con la finalidad de mejorar la calidad de vida del paciente mediante disminución o eliminación de síntomas, curación de la enfermedad, ralentizar el curso de una enfermedad, prevenir enfermedad o síntomas (Rodríguez M. 2016)
- **Automedicación.** Consumo de medicamentos sin prescripción o supervisión médica (Si Qian, et al. 2021)
- **Empatía.** Capacidad de una persona de entender y atender las necesidades de otra persona (MINSAs. 2017)
- **Farmacovigilancia.** Disciplina que controla la seguridad de los medicamentos y adopta medidas para reducir riesgos e incrementar los beneficios del medicamento, recopila y gestiona datos de seguridad de los medicamentos, actúa para proteger la salud pública. (MINSAs. Reglamento de Establecimiento Farmacéutico. 2011)
- **Medicamento.** Sustancias o combinación de ellas que poseen propiedades de prevención, tratamiento y/o curación de enfermedades en seres humanos, actúan modificando las funciones biológicas y ejercen un efecto terapéutico. (Rodríguez M. 2016).
- **Nociceptores.** Son terminaciones celulares encargadas de detectar sensación de impulso doloroso y las transmiten al sistema nervioso central (Del Arco L. 2017).
- **Receta Médica.** Documento legal emitido al paciente por profesional sanitario colegiado y habilitado quien autoriza el expendio y/o dispensación de productos farmacéuticos (Morales M. 2017)
- **Seguimiento farmacoterapéutico.** Acto del profesional Químico Farmacéutico para orientar y supervisar el cumplimiento de la medicación mediante acciones para prevenir,

identificar y resolver problemas relacionados con los medicamentos (MINSA. Reglamento de Establecimiento Farmacéutico. 2011)

- **Tratamiento.** Conjunto de medios farmacológicos, higiénicos u otros con el propósito de aliviar, tratar, curar o calmar síntomas o enfermedad (Ávila F. 2020).

## 2.4. Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general

- La atención farmacéutica en dolores osteoarticulares influye favorablemente en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021

### 2.4.2. Hipótesis específica

- La orientación segura sobre la medicación prescrita influye favorablemente en el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma
- Existe influencia favorable entre la actitud y educativa brindada sobre uso de medicamentos prescritos en dolores osteoarticulares, en el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma
- Existe influencia favorable del trato sereno y comprometido brindado a pacientes con dolores osteoarticulares, en el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma

## 2.5. Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDIDA
<b>Independiente</b>  Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares	La atención farmacéutica es la participación activa del profesional farmacéutico mediante la dispensación, consejería farmacéutica y el seguimiento de la terapia farmacológica así como en la prevención de enfermedades. Los pacientes con dolor osteoarticular requieren atención farmacéutica para evitar posibles efectos adversos de la terapia con la finalidad de mejorar su salud y bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación segura sobre la medicación</li> <li>-Prudencia y educación en la atención farmacéutica</li> <li>-Serenidad</li> <li>Compromiso emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dosis y frecuencia de administración de medicamentos</li> <li>- Efectos adversos de la medicación</li> <li>- Interacciones farmacológicas de la medicación</li> <li>- Recomienda ejercicio de fortalecimiento muscular y movimiento</li> <li>- Recomienda mejorar autoestima y disminuir factores negativos como el miedo a que ocurra lo peor</li> <li>- Recomienda mantener peso adecuado</li> <li>- Realiza recomendaciones no farmacológicas para manejo del dolor osteoarticulares</li> <li>- Realiza acciones para identificar la intensidad del dolor osteoarticular</li> <li>- Identifica localización del dolor y discrimina el tipo de dolor</li> </ul>	Cuantitativo	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=De acuerdo 4=Totalmente de acuerdo
<b>Dependiente</b>  Nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma Chosica	El nivel de satisfacción es un indicador de calidad en los servicios de atención farmacéutica, los indicadores que se evalúan son preferentemente tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, calidad en la atención así la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> <li>- Calidad en la atención farmacéutico</li> <li>- Aspectos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de espera para la atención fue adecuado</li> <li>- Tiempo de atención fue adecuado</li> <li>- Encontró solución a su problema</li> <li>- El personal fue amable y respetuoso</li> <li>- El personal inspiró confianza</li> <li>- El personal comprende su estado emocional</li> <li>- El personal respeta su idea y punto de vista</li> <li>- Encontró los medicamentos recetados por el médico</li> <li>- La atención fue sin discriminación</li> <li>- Existen mecanismos para quejas y/o reclamos</li> <li>- La atención fue según orden de llegada</li> <li>- La botica tiene espacio adecuado para la dispensación y/o expendio</li> <li>- El personal usa uniforme adecuado</li> <li>- Los ambientes tienen iluminación adecuada</li> <li>- Los ambientes cuenta con ventilación adecuada</li> </ul>	Cuantitativo	1=Insatisfecho 2=Poco satisfecho 3=Satisfecho 4=Muy satisfecho

## Capítulo III. Metodología

### 3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es básica porque el objeto es describir la realidad, no resuelve ni ayuda a solucionar el problema, puede contribuir para investigaciones futuras. El nivel de investigación es correlacional porque trata de identificar la relación entre dos variables, dependiente e independiente. El diseño es no experimental, descriptivo, transversal y prospectivo. Es transversal porque la medición se realizará en una única oportunidad, prospectivo porque la recolección de datos se realizará en el transcurso de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018)

### 3.2. Descripción del método y diseño

La investigación se basa en el método científico, tiene característica de ser ordenado, metódico y sistemático. El diseño es no experimental, nivel descriptivo y correlacional porque trata de describir las variables e identificar alguna relación o nexo entre ellos (Hernández y Mendoza, 2018).

### 3.3. Población y muestra

Población: La población lo conformarán 200 pacientes

Muestra: Estará conformada por 132 pacientes

#### a. Lugar de aplicación del estudio

El lugar o escenario donde se aplicará la encuesta será en la botica DYD Farma ubicado en el distrito de Chosica, Lima

#### Criterios de inclusión

- Pacientes ambos sexo con edad entre 30 y 60 años
- Paciente con dolor osteoarticular y con tratamiento farmacológico
- La participación de los pacientes será voluntario previa autorización mediante consentimiento informado
- Pacientes que completen el cuestionario

#### Criterios de exclusión

- Pacientes que no cumplan con los criterios de inclusión

### b. Elaboración del cuestionario

El cuestionario será elaborado con preguntas cerradas y opciones de respuestas, en total serán 24 preguntas. Los criterios de medición de cada pregunta para la variable independiente serán; 1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=De acuerdo; 4=Totalmente de acuerdo; para la variable dependiente será; 1=Insatisfecho; 2=Poco satisfecho; 3=Satisfecho; 4=Muy satisfecho

### c. Cálculo para el tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de muestra se usará la siguiente fórmula:

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

N=población, p q varianza de la población, Z=nivel de confianza, E=error muestra

Se trabajará con probabilidad 95% y margen de error 5%, por tanto, los valores será como sigue: z = 1.96; p = 0.5; q = 0.5; e = 0.05; N = 200. Reemplazamos estos valores en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 200 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (200-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n=132$$

La muestra estará conformada por 132 pacientes

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que a usar será la encuesta, el cuestionario se empleará como instrumento. El instrumento será validado por juicio de experto y fue sometido a prueba de confiabilidad mediante análisis de Alfa de Cronbach (Argimón, et al. 2018).

### 3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados en el cuestionario serán tabulados en una hoja de cálculo Excel según las variables y dimensiones del estudio, seguido serán migrados al paquete estadístico SPSS versión 24, en el cual se realizará análisis descriptivos de frecuencia y para probar las hipótesis de trabajo se realizará mediante prueba de Chi-cuadrado. Se trabajará con 95% de confianza (p<0.05).

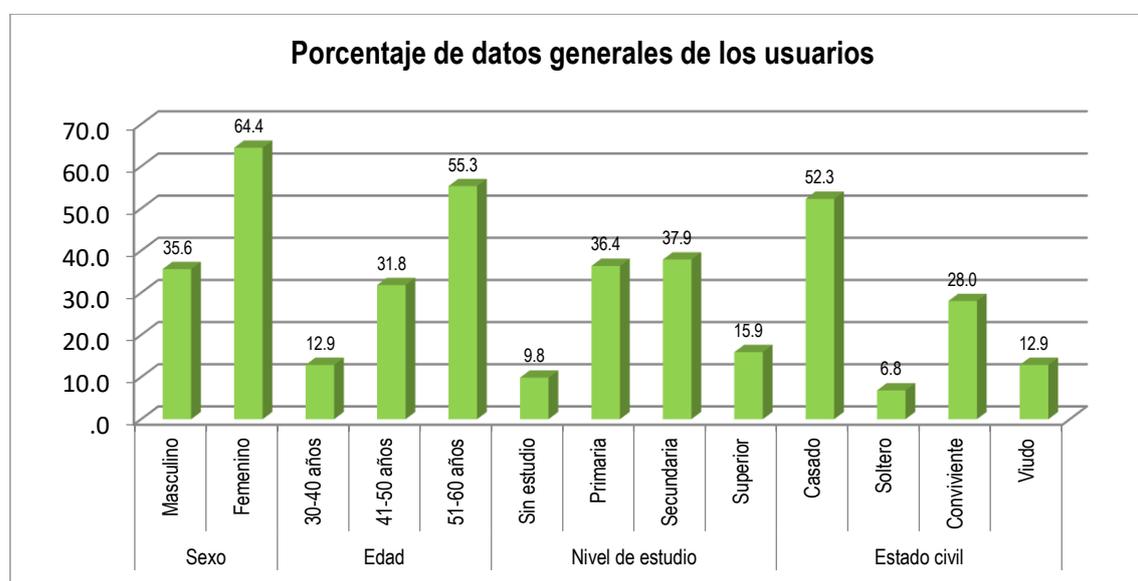
## CAPÍTULO IV: Presentación y análisis de resultados

### 4.1. Presentación de resultados

**Tabla 1.** Frecuencia de datos generales de los usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Datos generales de los usuarios		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sexo	Masculino	47	35.6	35.6
	Femenino	85	64.4	100.0
Edad	30-40 años	17	12.9	12.9
	41-50 años	42	31.8	44.7
	51-60 años	73	55.3	100.0
Nivel de estudio	Sin estudio	13	9.8	9.8
	Primaria	48	36.4	46.2
	Secundaria	50	37.9	84.1
	Superior	21	15.9	100.0
Estado civil	Casado	69	52.3	52.3
	Soltero	9	6.8	59.1
	Conviviente	37	28.0	87.1
	Viudo	17	12.9	100.0
Total		132	100.0	

Fuente. Elaboración propia



**Figura 1.** Porcentaje de datos generales de los usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Fuente. Elaboración propia

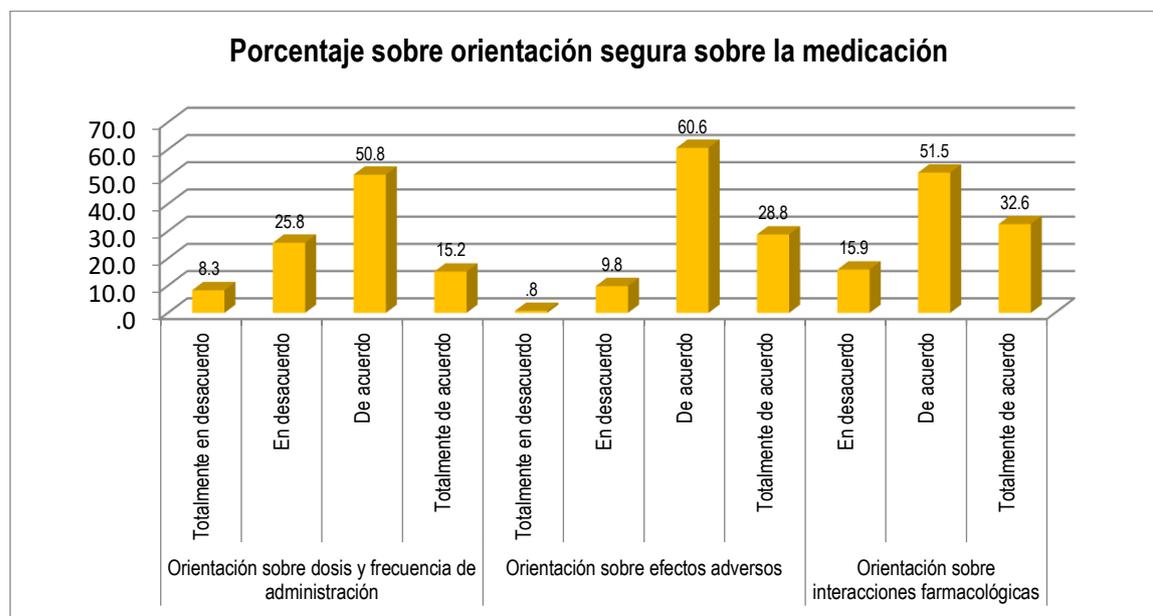
### Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 se observan los porcentajes de los datos generales de los usuarios, 64.4% fueron de sexo femenino, 55.35 tenían edad entre 51-60 años, 31.8% de 41-50 años, 12.9% de 30-40 años, 37.9% tenían estudio nivel secundaria, 36.4% nivel primaria, 15.9% nivel superior, 9.8% sin estudio, 52.3% eran casados, 28% convivientes, 12.9% viudo y 6.8% solteros.

**Tabla 2.** Frecuencia de orientación segura sobre la medicación en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Orientación segura sobre la medicación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recibió orientación sobre dosis y frecuencia de administración de medicamentos	Totalmente en desacuerdo	11	8.3	8.3
	En desacuerdo	34	25.8	34.1
	De acuerdo	67	50.8	84.8
	Totalmente de acuerdo	20	15.2	100.0
Recibió orientación sobre efectos adversos de la medicación	Totalmente en desacuerdo	1	.8	.8
	En desacuerdo	13	9.8	10.6
	De acuerdo	80	60.6	71.2
	Totalmente de acuerdo	38	28.8	100.0
Recibió orientación sobre interacciones farmacológicas de la medicación	En desacuerdo	21	15.9	15.9
	De acuerdo	68	51.5	67.4
	Totalmente de acuerdo	43	32.6	100.0
Total		132	100.0	

Fuente. Elaboración propia



**Figura 2.** Porcentaje sobre orientación segura de la medicación en la atención farmacéutica a usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Fuente. Elaboración propia

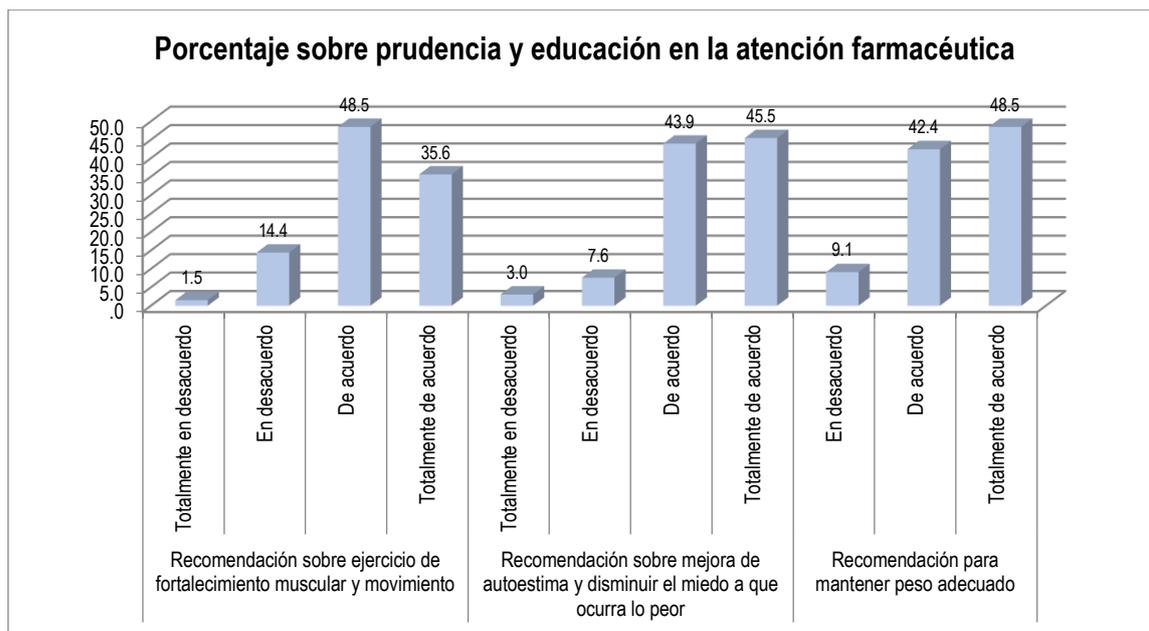
**Interpretación:**

En la tabla 2 y figura 2 se observan los porcentajes sobre orientación segura de la medicación en la atención farmacéutica, 50.8% de acuerdo, 15.2% totalmente de acuerdo, 25.8% en desacuerdo con la orientación sobre la dosis y frecuencia de administración; 60.6% de acuerdo, 28.8% totalmente de acuerdo, 9.8% en desacuerdo con la orientación sobre los efectos adversos; 51.5% de acuerdo, 32.6% totalmente de acuerdo, 15.9% en desacuerdo con la orientación sobre las interacciones farmacológicas.

**Tabla 3.** Frecuencia sobre prudencia y educación en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Prudencia y educación en la atención farmacéutica		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recibió recomendación sobre ejercicio de fortalecimiento muscular y movimiento	Totalmente en desacuerdo	2	1.5	1.5
	En desacuerdo	19	14.4	15.9
	De acuerdo	64	48.5	64.4
	Totalmente de acuerdo	47	35.6	100.0
Recibió recomendación sobre mejora de autoestima y disminuir factores negativos como el miedo a que ocurra lo peor	Totalmente en desacuerdo	4	3.0	3.0
	En desacuerdo	10	7.6	10.6
	De acuerdo	58	43.9	54.5
	Totalmente de acuerdo	60	45.5	100.0
Recibió recomendación para mantener peso adecuado	En desacuerdo	12	9.1	9.1
	De acuerdo	56	42.4	51.5
	Totalmente de acuerdo	64	48.5	100.0
Total		132	100.0	

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura 3.** Porcentaje sobre prudencia y educación en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Fuente. Elaboración propia

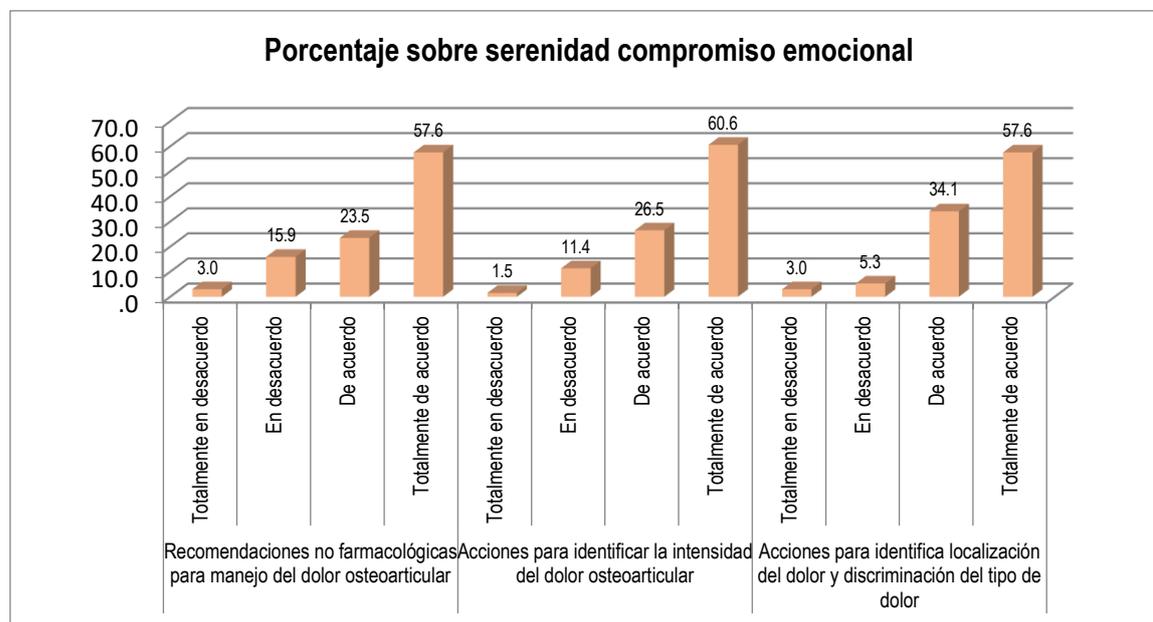
#### Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se observan los porcentajes sobre prudencia y educación en la atención farmacéutica, 48.5% de acuerdo, 35.6% totalmente de acuerdo, 14.4% en desacuerdo, 1.5% totalmente en desacuerdo con recomendación sobre ejercicio de fortalecimiento muscular y movimiento; 45.5% totalmente de acuerdo, 43.9% de acuerdo, 7.6% en desacuerdo, 3% totalmente en desacuerdo con recomendación sobre mejora de autoestima y disminución al miedo a que ocurra lo peor; 48.6% totalmente de acuerdo, 42.4% de acuerdo y 9.1% en desacuerdo con recomendación para mantener peso adecuado.

**Tabla 4.** Frecuencia sobre serenidad compromiso emocional en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Serenidad compromiso emocional		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recibió recomendaciones no farmacológicas para manejo del dolor osteoarticular	Totalmente en desacuerdo	4	3.0	3.0
	En desacuerdo	21	15.9	18.9
	De acuerdo	31	23.5	42.4
	Totalmente de acuerdo	76	57.6	100.0
Recibió acciones para identificar la intensidad del dolor osteoarticular	Totalmente en desacuerdo	2	1.5	1.5
	En desacuerdo	15	11.4	12.9
	De acuerdo	35	26.5	39.4
	Totalmente de acuerdo	80	60.6	100.0
Recibió acciones para identifica localización del dolor y discriminación del tipo de dolor	Totalmente en desacuerdo	4	3.0	3.0
	En desacuerdo	7	5.3	8.3
	De acuerdo	45	34.1	42.4
	Totalmente de acuerdo	76	57.6	100.0
Total		132	100.0	

Fuente. Elaboración propia



**Figura 4.** Porcentaje sobre serenidad compromiso emocional en la atención farmacéutica en usuarios con dolores osteoarticulares atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Fuente. Elaboración propia

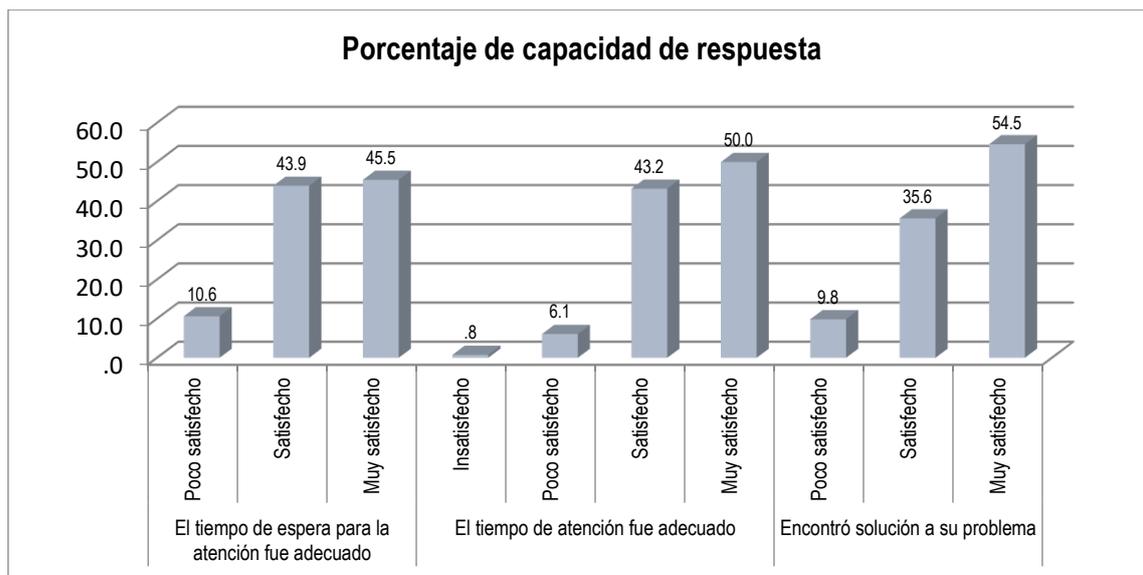
**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 4 se observan los porcentajes sobre serenidad y compromiso emocional en la atención farmacéutica, 57.6% totalmente de acuerdo, 23.5% de acuerdo, 15.9% en desacuerdo, 3% totalmente en desacuerdo con recomendaciones no farmacológicas para manejo del dolor osteoarticular; 60.6% totalmente de acuerdo, 26.6% de acuerdo, 11.4% en desacuerdo, 1.5% totalmente en desacuerdo con acciones para identificar la intensidad del dolor osteoarticular; 57.6% totalmente de acuerdo, 34.1% de acuerdo, 5.3% en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo con acciones para identificar localización del dolor y discriminación del tipo de dolor.

**Tabla 5.** Frecuencia sobre capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Capacidad de respuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El tiempo de espera para la atención fue adecuado	Poco satisfecho	14	10.6	10.6
	Satisfecho	58	43.9	54.5
	Muy satisfecho	60	45.5	100.0
El tiempo de atención fue adecuado	Insatisfecho	1	.8	.8
	Poco satisfecho	8	6.1	6.8
	Satisfecho	57	43.2	50.0
	Muy satisfecho	66	50.0	100.0
Encontró solución a su problema	Poco satisfecho	13	9.8	9.8
	Satisfecho	47	35.6	45.5
	Muy satisfecho	72	54.5	100.0
Total		132	100.0	

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura 5.** Porcentaje sobre capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

**Fuente.** Elaboración propia

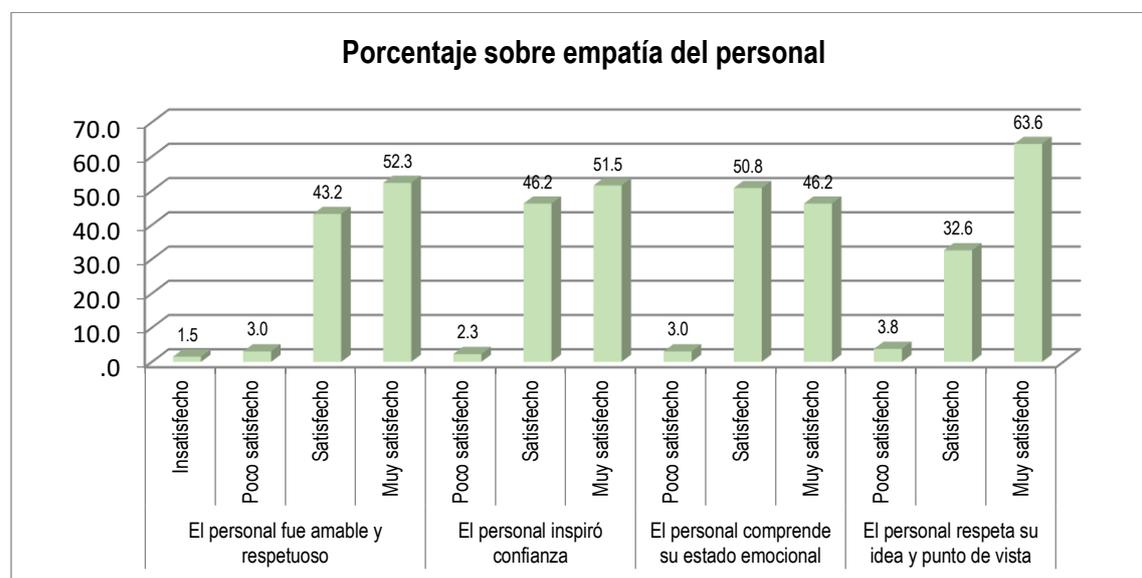
#### **Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 5 se observan los porcentajes sobre capacidad de respuesta según nivel de satisfacción; 45.5% muy satisfecho, 43.9% satisfecho, 10.6% poco satisfecho con el tiempo de espera para la atención; 50% muy satisfecho, 43.2% satisfecho, 6.1% poco satisfecho, 0.8% insatisfecho con el tiempo de atención; 54.5% muy satisfecho, 35.6% satisfecho y 9.8% poco satisfecho en encontrar solución a su problema de salud.

**Tabla 6.** Frecuencia sobre empatía en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Empatía		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal fue amable y respetuoso	Insatisfecho	2	1.5	1.5
	Poco satisfecho	4	3.0	4.5
	Satisfecho	57	43.2	47.7
	Muy satisfecho	69	52.3	100.0
El personal inspiró confianza	Poco satisfecho	3	2.3	2.3
	Satisfecho	61	46.2	48.5
	Muy satisfecho	68	51.5	100.0
El personal comprende su estado emocional	Poco satisfecho	4	3.0	3.0
	Satisfecho	67	50.8	53.8
	Muy satisfecho	61	46.2	100.0
El personal respeta su idea y punto de vista	Poco satisfecho	5	3.8	3.8
	Satisfecho	43	32.6	36.4
	Muy satisfecho	84	63.6	100.0
Total		132	100.0	

Fuente. Elaboración propia



**Figura 6.** Porcentaje sobre empatía en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Fuente. Elaboración propia

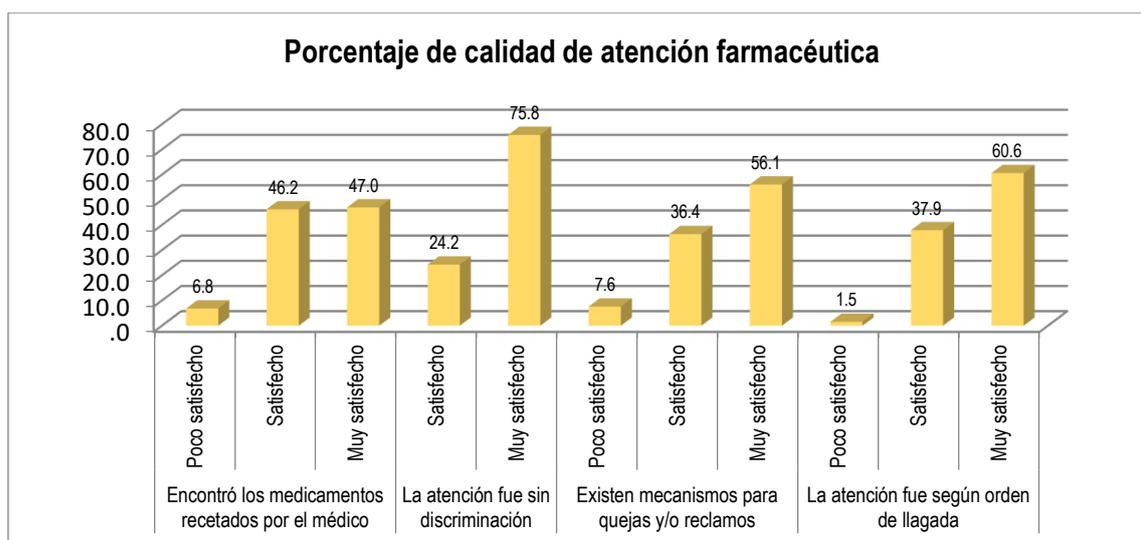
**Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 6 se observan los porcentajes sobre empatía según nivel de satisfacción; 52.3% muy satisfecho, 43.2% satisfecho, 3% poco satisfecho, 1.5% insatisfecho sobre amabilidad y respeto del personal; 51.5% muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 2.3% poco satisfecho que el personal inspiró confianza; 50.8% satisfecho, 46.2% muy satisfecho, 3% poco satisfecho que el personal comprendió el estado emocional de los usuarios; 63.6% muy satisfecho, 32.6% satisfecho, 3.8% poco satisfecho que el personal respetó la idea y punto de vista de los usuarios.

**Tabla 7.** Frecuencia sobre calidad de atención farmacéutica en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Calidad en la atención farmacéutica	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Encontró los medicamentos recetados por el médico	Poco satisfecho	9	6.8
	Satisfecho	61	46.2
	Muy satisfecho	62	47.0
La atención fue sin discriminación	Satisfecho	32	24.2
	Muy satisfecho	100	75.8
Existen mecanismos para quejas y/o reclamos	Poco satisfecho	10	7.6
	Satisfecho	48	36.4
	Muy satisfecho	74	56.1
La atención fue según orden de llegada	Poco satisfecho	2	1.5
	Satisfecho	50	37.9
	Muy satisfecho	80	60.6
Total	132	100.0	

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura 7.** Porcentaje sobre calidad de atención farmacéutica en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

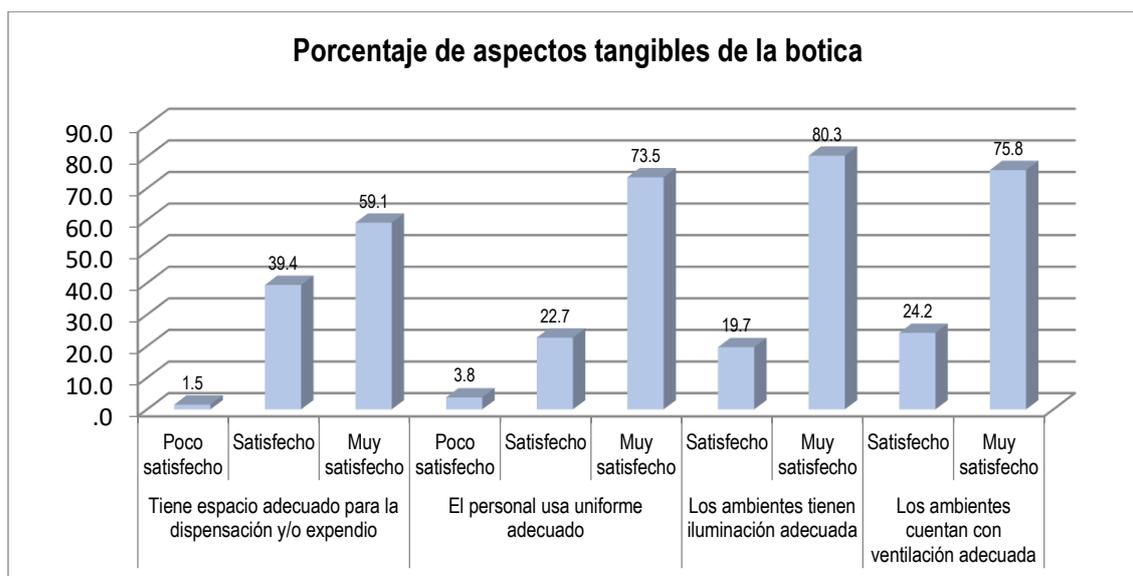
#### Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se observan los porcentajes sobre calidad de atención farmacéutica; 47% muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 6.8% poco satisfecho con encontrar los medicamentos recetados por el médico; 75.8% muy satisfecho, 24.2% satisfecho que la atención fue sin discriminación; 56.1% muy satisfecho, 36.4% satisfecho, 7.6% poco satisfecho con la existencia de mecanismos para quejas y reclamos; 60.6% muy satisfecho, 37.9% satisfecho y 1.5% poco satisfecho que la atención fue según orden de llegada.

**Tabla 8.** Frecuencia sobre aspectos tangibles en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Aspectos tangibles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
La botica tiene espacio adecuado para la dispensación y/o expendio	Poco satisfecho	2	1.5
	Satisfecho	52	39.4
	Muy satisfecho	78	59.1
El personal usa uniforme adecuado	Poco satisfecho	5	3.8
	Satisfecho	30	22.7
	Muy satisfecho	97	73.5
Los ambientes tienen iluminación adecuada	Satisfecho	26	19.7
	Muy satisfecho	106	80.3
Los ambientes cuentan con ventilación adecuada	Satisfecho	32	24.2
	Muy satisfecho	100	75.8
Total	132	100.0	

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura 8.** Porcentaje sobre aspectos tangibles en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

**Fuente.** Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 8 se observan los porcentajes sobre aspectos tangibles en el nivel de satisfacción; 59.1% muy satisfecho, 39.4% satisfecho, 1.5% poco satisfecho con el espacio adecuado para la dispensación y/o expendio; 73.5% muy satisfecho, 22.7% satisfecho, 3.8% poco satisfecho con uso de uniforme por el personal; 80.3% muy satisfecho, 19.7% satisfecho con adecuada iluminación de los ambientes; 75.8% muy satisfecho, 24.2% satisfecho con ventilación adecuada de los ambientes.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

**H1:** La atención farmacéutica en dolores osteoarticulares se relaciona con el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021

**H0:** La atención farmacéutica en dolores osteoarticulares no se relaciona con el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021

**Tabla 9.** Tabla de contingencia y prueba de Chi cuadrado sobre la relación entre el nivel de satisfacción con la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares a la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021

Tabla de contingencia		Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Nivel de satisfacción	Satisfecho	11 8,3%	29 22,0%	10 7,6%	50 37,9%
	Muy satisfecho	0 ,0%	52 39,4%	30 22,7%	82 62,1%
Total		11 8,3%	81 61,4%	40 30,3%	132 100,0%
Prueba de Chi cuadrado		Valor	Grados de libertad	Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		21,008 <sup>a</sup>	2	,000	
Razón de verosimilitudes		24,500	2	,000	
Asociación lineal por lineal		13,574	1	,000	
N de casos válidos		132			

**Fuente.** Elaboración propia

### Interpretación:

En la tabla 9 se observa que la población usuaria atendida en Botica DYD Farma el 62.1% estuvo muy satisfecho y 37.9% satisfecho; asimismo, 61.4% estuvo de acuerdo con la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares, en tanto, 30.3% estuvo totalmente de acuerdo y 8.3% en desacuerdo. El valor de Chi cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto, se acepta la hipótesis H1, es decir, la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

**H1:** La orientación segura sobre la medicación en dolores osteoarticulares se relaciona con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma

**H0:** La orientación segura sobre la medicación no se relaciona con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma

**Tabla 10.** Tabla de contingencia y prueba de Chi cuadrado en la relación sobre el nivel de satisfacción con la orientación segura sobre la medicación en la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021

Tabla de contingencia		Orientación segura sobre la medicación			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Nivel de satisfacción	Satisfecho	10 7,6%	35 26,5%	5 3,8%	50 37,9%
	Muy satisfecho	6 4,5%	58 43,9%	18 13,6%	82 62,1%
Total		16 12,1%	93 70,5%	23 17,4%	132 100,0%
Prueba de Chi cuadrado		Valor	Grados de libertad	Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		6,670 <sup>a</sup>	2	,036	
Razón de verosimilitudes		6,723	2	,035	
Asociación lineal por lineal		6,392	1	,011	
N de casos válidos		132			

Fuente. Elaboración propia

#### Interpretación:

En la tabla 10 se observa que la población usuaria atendida en Botica DYD Farma el 62.1% estuvo muy satisfecho y 37.9% satisfecho; asimismo, 70.5% estuvo de acuerdo con la orientación segura sobre la medicación, en tanto, 17.4% estuvo totalmente de acuerdo y 12.1% en desacuerdo. El valor de Chi cuadrado fue 0.036 ( $p < 0.05$ ) por tanto, se acepta la hipótesis H1, es decir; la orientación segura sobre la medicación en dolores osteoarticulares se relacionó significativamente con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma

### 4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

**H2:** Existe relación entre nivel de satisfacción con la prudencia y educación en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma

**H0:** No existe relación entre nivel de satisfacción con la prudencia y educación en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma

**Tabla 11.** Tabla de contingencia y prueba de Chi cuadrado sobre la relación entre nivel de satisfacción con la prudencia y educación en atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma

Tabla de contingencia		Prudencia y educación en la atención farmacéutica				Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Nivel de satisfacción	Satisfecho	2	9	28	11	50
		1,5%	6,8%	21,2%	8,3%	37,9%
	Muy satisfecho	0	0	44	38	82
		,0%	,0%	33,3%	28,8%	62,1%
Total		2	9	72	49	132
		1,5%	6,8%	54,5%	37,1%	100,0%
Prueba de Chi cuadrado		Valor	Grados de libertad		Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		23,029 <sup>a</sup>	3		,000	
Razón de verosimilitudes		26,740	3		,000	
Asociación lineal por lineal		18,354	1		,000	
N de casos válidos		132				

Fuente. Elaboración propia

### Interpretación:

En la tabla 11 se observa que la población usuaria atendida en Botica DYD Farma; el 62.1% estuvo muy satisfecho y 37.9% satisfecho; asimismo, 54.5% estuvo de acuerdo con la prudencia y educación en la atención farmacéutica, en tanto, 37.1% estuvo totalmente de acuerdo, 6.8% en desacuerdo y 1.5% totalmente en desacuerdo. El valor de Chi cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto, se acepta la hipótesis H2, es decir; existe relación significativa entre nivel de satisfacción con la prudencia y educación en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma.

#### 4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

**H3:** Existe relación entre el nivel de satisfacción con la serenidad y compromiso emocional en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma

**H0:** No existe relación entre el nivel de satisfacción con la serenidad y compromiso emocional en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma

**Tabla 12.** Tabla de contingencia y prueba de Chi cuadrado sobre la relación entre nivel de satisfacción con la serenidad y compromiso emocional en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma

Tabla de contingencia		Serenidad compromiso emocional			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Nivel de satisfacción	Satisfecho	9 6,8%	24 18,2%	17 12,9%	50 37,9%
	Muy satisfecho	2 1,5%	27 20,5%	53 40,2%	82 62,1%
Total		11 8,3%	51 38,6%	70 53,0%	132 100,0%
Prueba de Chi cuadrado		Valor	Grados de libertad	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson		16,349 <sup>a</sup>	2	,000	
Razón de verosimilitudes		16,591	2	,000	
Asociación lineal por lineal		15,895	1	,000	
N de casos válidos		132			

**Fuente.** Elaboración propia

#### Interpretación:

En la tabla 12 se observa que la población usuaria atendida en Botica DYD Farma; el 62.1% estuvo muy satisfecho y 37.9% satisfecho; asimismo, 53% estuvo totalmente de acuerdo con la serenidad y compromiso emocional, en tanto, 38.6% estuvo de acuerdo y 8.3% en desacuerdo. El valor de Chi cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto, se acepta la hipótesis H3, es decir, existe relación significativa entre el nivel de satisfacción con la serenidad y compromiso emocional en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma

### 4.3. Discusión

En la tabla 1 se observan los datos generales de los usuarios, 64.4% fueron de sexo femenino, 55.35% tenían edad entre 51-60 años, 44.7% de 30-50 años, 74.3% tenían estudio básicos, 15.9% nivel superior, 9.8% sin estudio, 52.3% eran casados, 28% convivientes, 12.9% viudo y 6.8% solteros. Resultados son similares al estudio de Zavaleta (2019) sobre evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en un establecimiento farmacéutico; indican que 66% fueron mujeres 52% tenían edad entre 36-50 años

En la tabla 2 se observan los datos sobre orientación segura de la medicación en la atención farmacéutica, 66% de acuerdo, 34% en desacuerdo con la orientación sobre la dosis y frecuencia de administración; 89.4% de acuerdo, 10.6% en desacuerdo con la orientación sobre los efectos adversos; 84.1% de acuerdo, 15.9% en desacuerdo con la orientación sobre las interacciones farmacológicas. Resultados fueron similares al estudio de Scheinberg M, et al. (2018), sobre eficacia y seguridad sobre nimesulid más pantoprazol en comparación con naproxeno más esomeprazol en alivio del dolor; indicaron que los eventos más comunes fueron náuseas, dispepsia, malestar abdominal, no hubo diferencias significativas en alivio del dolor osteoarticular, hubo orientación sobre la posología y duración del tratamiento, no reportaron interacciones farmacológicas.

En la tabla 3 se observan los datos sobre prudencia y educación en la atención farmacéutica, 84.1% de acuerdo, 15.9% en desacuerdo con recomendación sobre ejercicio de fortalecimiento muscular y movimiento; 89.4% de acuerdo, 10.6% en desacuerdo con recomendación sobre mejora de autoestima y disminución al miedo a que ocurra lo peor; 91% de acuerdo y 9% en desacuerdo con recomendación para mantener peso adecuado. Resultados son similares al estudio de Villar J, et al. (2021) sobre evaluación de los tratamientos en el dolor crónico en artrosis, indicaron que, las medidas no farmacológicas para manejo del dolor incluyó ejercicio físico, ultrasonidos y acupuntura, uso de plantas medicinales y adecuada alimentación así como aspectos psicológicos. Asimismo, estudio de Viteri F, et al. (2019) sobre osteoartrosis, indicaron que, el dolor mecánico y pérdida de la función articular se relaciona con la obesidad, edad, micro traumas y ser mujer por el cual recomienda ejercicios funcionales en las articulaciones, mantener peso adecuado y esquemas terapéuticos adecuados.

En la tabla 4 se observan los datos sobre serenidad y compromiso emocional en la atención farmacéutica, 81.1% de acuerdo, 18.9% en desacuerdo con recomendaciones no farmacológicas

para manejo del dolor osteoarticular; 87.2% de acuerdo, 12.8% en desacuerdo con acciones para identificar la intensidad del dolor osteoarticular; 91.7% de acuerdo, 8.3% en desacuerdo con acciones para identificar localización del dolor y discriminación del tipo de dolor. Resultados fueron similares al estudio de Méndez et al, (2019) sobre fibromialgia, trayectoria y calidad de vida, indicaron que 94.7% presentó dolor óseo y muscular en extremidades, espalda y hombro, asimismo, 80% manifestó impacto moderado en su calidad de vida y recibieron recomendaciones no farmacológicas.

En la tabla 5 se observan los datos sobre capacidad de respuesta; 45.5% muy satisfecho, 43.9% satisfecho, 10.6% poco satisfecho con el tiempo de espera para la atención; 50% muy satisfecho, 43.2% satisfecho, 6.1% poco satisfecho, 0.8% insatisfecho con el tiempo de atención; 54.5% muy satisfecho, 35.6% satisfecho y 9.8% poco satisfecho en encontrar solución a su problema de salud. Los resultados difieren del estudio de Gálvez (2019) sobre la satisfacción de usuarios en servicio de farmacia de un Centro de Salud, indicaron que la satisfacción fue muy baja y la insatisfacción alta, en promedio el 98% estuvo insatisfecha con la capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad, fiabilidad y seguridad. Asimismo, León E, et al. (2018) en su estudio sobre satisfacción por tiempo de espera y surtido de medicamentos en la farmacia, indicaron que , 75% estuvo satisfecho por el trato recibido, el tiempo de espera en promedio fue 8 minutos, 53% mostró satisfacción por atención de la receta médica.

En la tabla 6 se observan los datos sobre empatía; 52.3% muy satisfecho, 43.2% satisfecho, 3% poco satisfecho, 1.5% insatisfecho sobre amabilidad y respeto del personal; 51.5% muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 2.3% poco satisfecho que el personal inspiró confianza; 50.8% satisfecho, 46.2% muy satisfecho, 3% poco satisfecho que el personal comprendió el estado emocional de los usuarios; 63.6% muy satisfecho, 32.6% satisfecho, 3.8% poco satisfecho que el personal respetó la idea y punto de vista de los usuarios. Resultados son similares al estudio de Magallanes et al, (2017) sobre calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario, indicaron que 53% recibió trato amable, 60% tuvo oportunidad para aportar sugerencias de mejora, 40% hubo confianza en el personal.

En la tabla 7 se observan los datos sobre calidad de atención farmacéutica; 47% muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 6.8% poco satisfecho con encontrar los medicamentos recetados por el médico; 75.8% muy satisfecho, 24.2% satisfecho que la atención fue sin discriminación; 56.1% muy satisfecho, 36.4% satisfecho, 7.6% poco satisfecho con la existencia de mecanismos para quejas y reclamos; 60.6% muy satisfecho, 37.9% satisfecho y 1.5% poco satisfecho que la atención fue según

orden de llegada. Resultados fueron semejantes al estudio de Zavaleta (2019) sobre evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en un establecimiento farmacéutico; indican que 99% estuvo satisfecho con la atención del personal, el cual se realizó sin discriminación y por orden de llegada. Asimismo, resultados son semejantes al estudio de Vargas R, et al, (2020) sobre calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente; indicaron como excelente la calidad de atención (59.7%), la satisfacción en general fue 59.2% en aspectos humanísticos, tecnológico, seguridad y capacidad de respuesta. Por otro lado, resultados difieren con el estudio de Terrones (2006) sobre satisfacción del usuario en servicio de farmacia de un hospital, indicaron que, 51% estuvo insatisfecho por falta de medicamentos en la farmacia.

En la tabla 8 se observan los datos sobre aspectos tangibles; 59.1% muy satisfecho, 39.4% satisfecho, 1.5% poco satisfecho con el espacio adecuado para la dispensación y/o expendio; 73.5% muy satisfecho, 22.7% satisfecho, 3.8% poco satisfecho con uso de uniforme por el personal; 80.3% muy satisfecho, 19.7% satisfecho con adecuada iluminación de los ambientes; 75.8% muy satisfecho, 24.2% satisfecho con ventilación adecuada de los ambientes. Resultados son semejantes al estudio de Lima D, (2017) sobre satisfacción del usuario del servicio de salud, indicaron que, 85% estuvo satisfecho con los aspectos tangibles del establecimiento y calificaron como satisfacción alta. Asimismo Magallanes S, et al. (2017) sobre estudio de calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción en usuarios de una farmacia, indicaron que, 64% fue regular la limpieza y el orden, 64% como regular la ventilación, seguridad de los ambientes y uso adecuado del uniforme por el personal de farmacia.

## **CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

- Se determinó que la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares se relacionó significativamente ( $p < 0.05$ ) con el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021
- Se estableció la orientación segura sobre la medicación en dolores osteoarticulares se relacionó significativamente ( $p < 0.05$ ) con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma
- Se identificó que hubo relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre nivel de satisfacción con la prudencia y educación en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma
- Se identificó que hubo relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción con la serenidad y compromiso emocional en la atención farmacéutica a la población usuaria de Botica DYD Farma

### **5.2. Recomendaciones**

- A los Químicos Farmacéuticos brindar orientaciones sobre mantenimiento del peso adecuado, manejo de autoestima y ejercicio adecuado para manejo de dolores osteoarticulares con la finalidad de contribuir en el manejo del dolor articular y muscular
- A los Químicos Farmacéuticos realizar seguimiento de la medicación para manejo del dolor osteoarticular y brindar consejería farmacéutica para mejorar la adherencia al tratamiento farmacológico
- A los Químicos Farmacéuticos evaluar en forma permanente la satisfacción de los usuarios sobre el servicio brindado durante la atención farmacéutica con el propósito de establecer planes de mejora y brindar servicio de calidad en forma permanente.

## Referencias bibliográficas

- Anand K. (2016). López catedra definición y clasificación del dolor, Catedrático y Jefe de Servicio Anestesiología-Reanimación y Clínica del Dolor Hospital Clínico San Carlos. Madrid; En línea. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/>
- Argimon J, Jiménez J. (2018). Métodos de investigación clínica y epidemiológica. México. Quinta Edición. Elsevier.
- Ávila F. (2020). Coronavirus; prevención, patogenia y tratamiento. SalusPaly. ISBN: 978-84-16861-95-8. En línea. Recuperado de: [https://evidencia.com/wp-content/uploads/2020/03/CORONAVIRUS-COVID-19\\_-patogenia-prevenci%C3%B3n-y-tratamiento-2%C2%AA-Ed-15.03.2020-ISBN-978-84-16861-95-8-.pdf](https://evidencia.com/wp-content/uploads/2020/03/CORONAVIRUS-COVID-19_-patogenia-prevenci%C3%B3n-y-tratamiento-2%C2%AA-Ed-15.03.2020-ISBN-978-84-16861-95-8-.pdf)
- Babarro A. (2016). La importancia de evaluar adecuadamente el dolor. Elsevier Atención Primaria. [Internet]. 43(11): 575-576. DOI: 10.1016/j.aprim.2011.07.003. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-importancia-evaluar-adecuadamente-el-S0212656711003842>
- Carregal A. (2017). Manual básico del dolor. Sociedades Galega da Dor e cuidados paliativos. En línea. Recuperado de: [https://sgador.com/wp-content/uploads/2018/04/Manual-SGADOR-24x17\\_WEB\\_20-03.pdf](https://sgador.com/wp-content/uploads/2018/04/Manual-SGADOR-24x17_WEB_20-03.pdf)
- Castillo E, Rosales C, Reyes C. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur. 18(49): 1-6. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2020/msu204f.pdf>
- Castro F, Quero B, Hernández J, Hernández A, Vargas L. (2020). Artralgias, dolor articular. Junta de Andalucía. Recuperado de: [https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sincfiles/wsas-media-mediafile\\_sasdocumento/2020/ARTRALGIAS.pdf](https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sincfiles/wsas-media-mediafile_sasdocumento/2020/ARTRALGIAS.pdf)
- Del Arco J. (2017). Dolor, Fisiopatología, clasificación y tratamiento Farmacológico. Farmacia profesional. 29(1): 36-43. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-X0213932415727485>
- Dueñas M, Fernández F, Ojeda B, Salazar A, et al. (2017). Nationwide Study of Chronic Pain Prevalence in the General Spanish Population: Identifying Clinical Subgroups Through Cluster. Pain Medicine. 16(4): 811–822

- Elzevir. (2016). Manual SER de enfermedades reumáticas. 6ta Ed. Barcelona, Sociedad Española de Reumatología. En línea .Recuperado de <https://www.medicine.abbott/pe/index/dolor/osteoarticular.html>
- Fawad A, Delamo I, Ronald R, Jeremiah R. (2021). Tratamiento de gota. Mayo clinic.org. En línea. Recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/gout/diagnosis-treatment/drc-20372903>
- Federación Internacional Farmacéutica. (2020). Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas prácticas en Farmacia: Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. En línea. Recuperado de: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/GPP-guidelines-FIP-publication-ES-2011.pdf>
- Fernández A, García E. (2017). Tipos de dolor. Manual de medicina del dolor, fundamentos, evaluación y tratamiento. 1º ed. Madrid. Editorial Médica Panamericana.
- Fernández M, Gómez F, Hermosa J, et al. (2016). Dolor lumbar. Pautas de Actuación y Seguimiento. En línea. Recuperado de: <https://www.ffomc.org/sites/default/files/PAS%20DOLOR%20LUMBAR-MONOGRAFIA.pdf>
- Gálvez E. (2019). La satisfacción de pacientes en servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres Villa el Salvador 2019. Tesis para optar título profesional de Químico Farmacéutico. Universidad María Auxiliadora. 2019. En línea. Recuperado de: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/193>
- Giménez S, Martínez F. (2017). Manejo práctico del paciente con artrosis. Programa de formación SEMERGEN. Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria. En línea. Recuperado de: <https://www.semergen.es/resources/files/formacionCursos/Manejo%20practico%20del%20paciente%20con%20artrosis.pdf>
- Grupo de trabajo de la GUIPCAR. (2019). Guía de Práctica Clínica para el Manejo de Pacientes con Artritis Reumatoide. Madrid. Sociedad Española de Reumatología.
- Grupo de trabajo de la GuipClinGot. (2020). Guía de Práctica Clínica para el Manejo de Pacientes con Gota. Madrid. Sociedad Española de Reumatología. En línea. Recuperado de: <https://www.ser.es/wp-content/uploads/2020/07/Guia-de-Practica-Clinica-para-el-Manejo-de-Pacientes-con-Gota-1.pdf>

- Guipcar. (2019). Guía de práctica clínica para el manejo de pacientes con artritis reumatoide. En línea. Recuperado de: <https://www.ser.es/wp-content/uploads/2019/03/Guia-de-Practica-Clinica-para-el-Manejo-de-Pacientes-con-Artritis-Reumatoide.pdf>
- Hernández R, Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Sexta Edición. Editorial McGrawHill
- Hidalgo R, Tames L. (2021). "Atención farmacéutica: descripción del concepto y la aplicación de sus actividades por parte de farmacéuticos a nivel institucional y privado de los cantones centrales de San José y Cartago durante el período de octubre a noviembre, 2014. En línea. Recuperado de: [http://www.afam.org.ar/textos/articulo\\_atencion\\_farmaceutica.pdf](http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pdf)
- Joseph J. (2020). Bursitis diagnostico tratamiento. Manuales MSD. En línea. Recuperado de: <https://www.msdmanuals.com/es-cr/professional/trastornos-de-los-tejidos-musculoesquel%C3%A9tico-y-conectivo/afecciones-de-bolsas-sinoviales-m%C3%BAsculos-y-tendones/bursitis>
- Karma D, Echevarría S, Sandoval F, et al. (2020). Diagnóstico y tratamiento de la bursitis en la extremidad superior. Instituto Mexicano del Seguro Social. En línea. Recuperado de: <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/guiasclinicas/390GER.pdf>
- León E, García E. (2018). Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. *Horiz Sanit.* 13(1): 148-155. En línea. Recuperado de: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/57/831>
- Lima D. (2017). Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, primer semestre 2015. Carrera de Administración Pública, Área Jurídica, Social y Administrativa, Universidad Nacional de Loja
- López J, Blázquez G, López R, Milián R, López C. (2019). Evaluación de la satisfacción con el tratamiento farmacológico en personas con hipertensión arterial. *Rev. Esp. Salud Publica.* 93(1): 1-14. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v93/1135-5727-resp-93-e201910080.pdf>
- López Torres J, Rabanales J, López M, et al. (2021). Reliability and Validity of the Treatment Satisfaction with Medicines Questionnaire (SATMED-Q) in Persons with Arterial Hypertension. *Int. J. Environ. Res. Public Health*; 18, 3212. <https://doi.org/10.3390/ijerph18063212>
- Magallanes S, Quevedo C. (2017). Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital regional de Loreto-Punchana. Loreto. Escuela de Pos grado

- Universidad de la Amazonía Peruana. En línea. Recuperado de: <https://1library.co/document/zx5d64dq-calidad-atencion-satisfaccion-servicio-farmacia-hospital-regional-punchana.html>
- Margarit C. (2019). La nueva clasificación internacional de enfermedades (CIE-11) y el dolor crónico. Implicaciones prácticas. *Rev. Soc. Esp. Del Dolor*. 26(4): 1-2
- Mesas A. (2021). Dolor agudo y crónico, clasificación, historias clínicas de unidades de dolor. Hospital Universitario Vall d'Hebrón. *Traumatología. Clínica del dolor*. En línea. Recuperado de: <https://www.academia.cat/files/425-11062-DOCUMENT/DolorAgutICronic.pdf>
- MINSA. (2011). D.S. N° 014-2011-SA. Reglamento de Establecimiento Farmacéutico. En línea. Recuperado de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272179/243288\\_14\\_-\\_DS\\_N\\_C2\\_B0\\_014-2011-SA.pdf20190110-18386-1g9v4p5.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272179/243288_14_-_DS_N_C2_B0_014-2011-SA.pdf20190110-18386-1g9v4p5.pdf)
- MINSA. (2017). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Dirección de Calidad de Salud. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Mohamed B. Bradford. (2021). Tratamiento de Espondilosis cervical .Mayo clinic.org, En línea. Recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/cervical-spondylosis/diagnosis-treatment/drc-20370792>
- Montalvo S, Estrada E, Mamani H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. En línea. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Morales M, Morales J. (2017). Medicamentos Sin Receta OTC. *Automedicación Responsable*. En línea. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/285337797\\_Medicamentos\\_Sin\\_Receta\\_OTC\\_Automedicacion\\_Responsable](https://www.researchgate.net/publication/285337797_Medicamentos_Sin_Receta_OTC_Automedicacion_Responsable)
- Navarro C, Guerrero G, De la Mata S. (2020). Manejo del dolor en atención primaria. Actualización en pediatría. 1(1): 2-18. En línea. Recuperado de: [https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/congreso2020/489-506\\_Manejo%20del%20dolor.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/congreso2020/489-506_Manejo%20del%20dolor.pdf)
- Peña C. (2020). La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. *Ars Pharm*. 61(1): 9-13. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/ars/v61n1/2340-9894-ars-61-01-9.pdf>

- Peña P, Santiago P, Alguacil A, et al. (2018). Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria. *J Healthcare Quality Res.* 33(1): 23-32. En línea. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/en-revista-journalhealthcare-quality-research-257-articulo-mejora-dispensacion-pacientesexternos-un-S1134282X18300022>
- Pfizer. (2021). Foro: La adherencia al tratamiento cumplimiento y constancia para mejorar la calidad de vida. Madrid; 1(1): 1-12. Recuperado de: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/pfizer-adherencia-01.pdf>
- Rodgers S, Tocher J, Smith M, Dickson L, Watt D. (2018). Pain management and satisfaction in postsurgical patients. *Journal of Clinical Nursing*; 21(1): 3361–3371. DOI: 10.1111/j.1365-2702.2012.04253.x. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/230780313\\_Pain\\_management\\_and\\_satisfaction\\_in\\_post\\_surgical\\_patients](https://www.researchgate.net/publication/230780313_Pain_management_and_satisfaction_in_post_surgical_patients)
- Rodríguez M. (2017). Intervención farmacéutica y educativa en una farmacia comunitaria para mejora de la calidad de vida en pacientes con artrosis. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Farmacia. Departamento de Farmacología. Tesis Doctoral. En línea. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/36130/1/T36923.pdf>
- Romero D, Vargas D, Cortés A, Bañuelo E, Martínez A, Romero D, Guevara H, et al. (2020). Estimación de la prevalencia, intensidad del dolor postoperatorio y satisfacción de los pacientes postoperados del Hospital Ángeles. Lomas. *Acta Médica Grupo Ángeles.* 18(2): 133-139. DOI: <https://dx.doi.org/10.35366/93886>
- Rueda C, Lozano R, Iglesias I, Sánchez M, Gómez P. Impacto de la intervención farmacéutica realizada a pacientes oncológicos en farmacia comunitaria. *Pharm Care Esp.* 2020; 22(2): 75-94. En línea. Disponible en: <https://www.pharmacareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/download/542/450>
- Scheinberg M, Pott Júnior H, Macêdo EA, Bocchi de Oliveira MF, Ecclissato C, Amazonas RB. Efficacy and safety of a fixed-dose combination of nimesulide/pantoprazole compared to naproxen/esomeprazole for pain relief in patients with osteoarticular diseases and dyspeptic symptoms. *Drug Des Devel Ther.* 2018; 6(12): 2775-2783. DOI: 10.2147/DDDT.S172068. En línea. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30233140/>
- Si Qian Z, Li Yang, Peng Z, Hui L, Fang L, Rong Z. (2021). Recomendaciones y orientación para la prestación de servicios de atención farmacéutica durante la pandemia de COVID-19: una

- perspectiva de China. ScienceDirect. 17(1): 1819-1824. En línea. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741120302849>
- Tuset M. (2020). La atención farmacéutica en pacientes ingresados. Gestión de la crisis de pandemia COVID-19. Un nuevo desafío para los servicios de farmacia. Farmacia Hospitalaria. 44(1). 28-31. Recuperado de: <https://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/11513/11513esp>
- Vargas R, Caruajulca R. (2020). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío San Juan de Lurigancho 2020. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad María Auxiliadora. Recuperado de: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%C3%93N%20FARMAC%C3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20OLA%20BOTICA%20ROCIO%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villar J, Madrona F, Tárraga L, Romero M, Tárraga P. (2021). Evaluación de los tratamientos del dolor crónico en artrosis. . JONNPR. 6(8): 997-1033. DOI: 10.19230/jonnpr.3998. En línea. Recuperado de: <https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/3998/4966>
- Viteri F, Muñoz D, Rosales G, Hernández J, Jaramillo J, Cortés C. Osteoartrosis una revisión de la literatura. Rev Cuba Reumatol. 2019; 21(2); 1-8. En línea. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcur/v21n2/1817-5996-rcur-21-02-e91.pdf>
- Zavaleta L. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito El Porvenir-Trujillo, 2018. Universidad Nacional de Trujillo; En línea. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14184>

## ANEXO 1. Matriz de consistencia

## Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares y nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			Metodología
			Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo de investigación: Básico
¿De qué manera la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares influye en la satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021?	Determinar la influencia de la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021	La atención farmacéutica en dolores osteoarticulares influye favorablemente en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021	<b>Independiente</b> Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares	- orientación segura sobre la medicación  - Prudencia y educación en la atención farmacéutica  - Serenidad compromiso emocional	- Dosis y frecuencia de administración de medicamentos - Efectos adversos de la medicación - Interacciones farmacológicas de la medicación  - Mejorar autoestima del paciente para disminuir pensamientos negativos sobre su enfermedad - Brinda recomendaciones sobre medidas no farmacológica que coadyuven su rehabilitación.  - Realiza recomendaciones no farmacológicas para manejo del dolor osteoarticulares - Realiza acciones para identificar la intensidad del dolor osteoarticular - Identifica localización del dolor y discrimina el tipo de dolor	<b>Nivel de investigación:</b> Explicativo
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
1. ¿Cuál es la relación existente entre la orientación segura sobre la medicación prescrita con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma?	1. Establecer la relación existente entre la orientación segura sobre la medicación prescrita con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD	1. La orientación segura sobre la medicación prescrita influye favorablemente en el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma				<b>Método y Diseño:</b> Descriptivo Correlacional, transversal
2. ¿Cuál es la relación existente entre la prudencia y educación en la atención farmacéutica con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma?	2. Conocer la relación existente entre la prudencia y educación en la atención farmacéutica con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma	2. Existe influencia favorable entre la actitud y educativa brindada sobre uso de medicamentos prescritos en dolores osteoarticulares, en el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma	<b>Dependiente</b> Nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma Chosica 2021	- Calidad en la atención farmacéutica	- Tiempo de espera para la atención fue adecuado - Tiempo de atención fue adecuado - Encontró solución a su problema - El trato es amable y Cortez	<b>Población:</b> - 132 pacientes  <b>- Muestra:</b> 130 pacientes
3. ¿Cuál es la relación existente entre la serenidad y compromiso emocional con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma?	3. Conocer la relación existente entre la serenidad y compromiso emocional con el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma	3. Existe influencia favorable del trato sereno y comprometido brindado a pacientes con dolores osteoarticulares, en el nivel de satisfacción de la población usuaria de Botica DYD Farma		- tangibilidad	- El personal fue amable y respetuoso - El personal inspiró confianza - El personal comprende su estado emocional - El personal respeta su idea y punto de vista  - Encontró los medicamentos recetados por el médico - La atención fue sin discriminación - Existen mecanismos para quejas y/o reclamos - La atención fue según orden de llegada  - La botica tiene espacio adecuado para la dispensación y/o expendio - El personal usa uniforme adecuado - Los ambientes tienen iluminación adecuada - Los ambientes cuenta con ventilación adecuada	<b>- Técnica:</b> Encuesta  <b>- Instrumento:</b> Cuestionario

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares y nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

El cuestionario es anónimo; cada pregunta tiene opciones de respuestas se requiere objetividad al responder cada pregunta, los resultados serán usados con fines académicos y permitirá recolectar datos sobre el nivel de satisfacción en relación a la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021

#### I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. **Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )
2. **Edad:** 30 – 40 años ( ) 41 – 50 años ( ) 51 – 60 años ( )
3. **Nivel de estudio:** Superior ( ) Secundaria ( ) Primaria ( ) Sin estudio( )
4. **Estado civil:** Casado ( ) Soltero ( ) Conviviente ( ) Viudo(a) ( )

#### II. Variable independiente: Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares

##### Valoración

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=De acuerdo; 4=Totalmente de acuerdo

Nº	Orientación segura sobre la medicación	1	2	3	4
1	Recibió orientación sobre dosis y frecuencia de administración de medicamentos				
2	Recibió orientación sobre efectos adversos de la medicación				
3	Recibió orientación sobre interacciones farmacológicas de la medicación				
	<b>Prudencia y educación en la atención farmacéutica</b>				
4	Recibió recomendación sobre ejercicio de fortalecimiento muscular y movimiento				
5	Recibió recomendación sobre mejora de autoestima y disminuir factores negativos como el miedo a que ocurra lo peor				
6	Recibió recomendación para mantener peso adecuado				
	<b>Serenidad compromiso emocional</b>				
7	Recibió recomendaciones no farmacológicas para manejo del dolor osteoarticular				
8	Recibió acciones para identificar la intensidad del dolor osteoarticular				
9	Recibió acciones para identifica localización del dolor y discriminación del tipo de dolor				

### III. Variable dependiente: Nivel de satisfacción

#### Valoración

1=Insatisfecho; 2=Poco satisfecho; 3=Satisfecho; 4=Muy satisfecho

Nº	Capacidad de respuesta	1	2	3	4
10	El tiempo de espera para la atención fue adecuado				
11	El tiempo de atención fue adecuado				
12	Encontró solución a su problema				
	<b>Empatía</b>				
13	El personal fue amable y respetuoso				
14	El personal inspiró confianza				
15	El personal comprende su estado emocional				
16	El personal respeta su idea y punto de vista				
	<b>Calidad en la atención farmacéutica</b>				
17	Encontró los medicamentos recetados por el médico				
18	La atención fue sin discriminación				
19	Existen mecanismos para quejas y/o reclamos				
20	La atención fue según orden de llegada				
	<b>Aspectos tangibles</b>				
21	La botica tiene espacio adecuado para la dispensación y/o expendio				
22	El personal usa uniforme adecuado				
23	Los ambientes tienen iluminación adecuada				
24	Los ambientes cuentan con ventilación adecuada				



19	2	3	2	1	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
21	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
22	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
23	1	3	2	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
24	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4
25	2	2	2	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
26	1	1	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
28	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
29	1	3	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
30	1	3	3	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
31	2	3	2	1	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
32	1	2	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
33	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
34	2	3	2	1	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
35	1	3	2	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
36	2	2	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
37	2	1	4	1	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
38	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3
39	2	3	1	3	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
40	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
41	1	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4



57	2	3	1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
58	1	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
60	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
61	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
62	2	3	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
63	2	1	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4
64	1	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	2	3	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
66	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
67	1	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
68	2	1	3	1	2	3	3	3	3	4	4	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
69	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4
70	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
71	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
73	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
74	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
75	1	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	2	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
77	2	1	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3
78	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
79	2	3	4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4



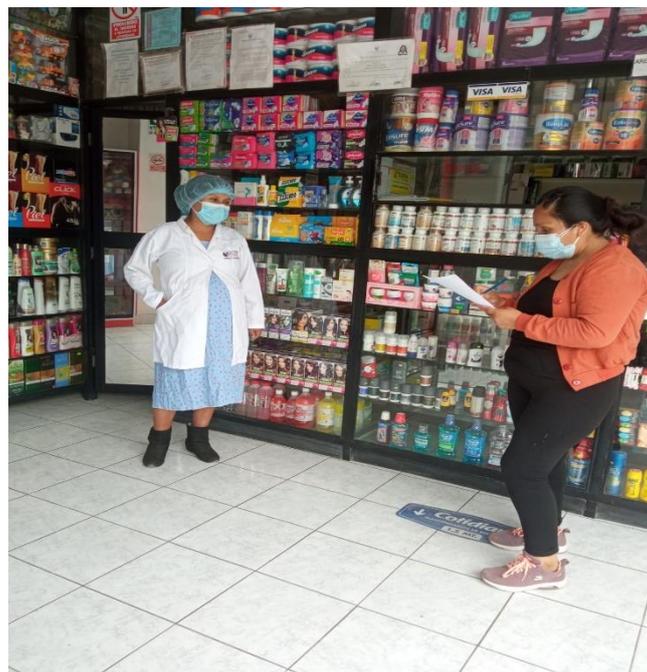
103	1	2	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
104	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
105	2	3	2	1	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
106	1	3	2	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
107	2	2	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
108	2	1	4	1	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
109	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	
110	2	3	1	3	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
111	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
112	1	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
113	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
114	2	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
115	2	2	2	1	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
116	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
117	1	2	3	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
118	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	
119	1	3	2	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	2	3	4	1	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
121	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
122	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	
123	2	3	3	1	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
124	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
125	1	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4

126	2	2	3	1	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
127	2	3	4	1	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
128	2	3	1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
129	1	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
130	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
131	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
132	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4

**Anexo 4.** Cronograma del trabajo de campo

Actividad	Lugar y Fecha	N° encuestas realizadas
Aplicación de la encuesta	Botica DYD Farma Chosica Lima 02 de diciembre 2021	26
Aplicación de encuesta	Botica DYD Farma Chosica Lima 06 de diciembre 2021	30
Aplicación de encuesta	Botica DYD Farma Chosica Lima 08 de diciembre 2021	20
Aplicación de encuesta	Botica DYD Farma Chosica Lima 10 de diciembre 2021	26
Aplicación de encuesta	Botica DYD Farma Chosica Lima 11 de diciembre 2021	30
TOTAL		132

### Anexo 5. Testimonios fotográficos



## Anexo 6. Juicio de expertos

### FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Tasayco Yataco Nesquen José  
 1.2 Grado académico: Doctor  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Interamericana para el Desarrollo

Título de la Investigación: Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares y nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

Autor del instrumento: UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO

- 1.4 Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

S	INDICADORE	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.	ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4.	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6.	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7.	CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8.	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9.	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL							
TOTAL							80

II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80 %

VALORACION CUALITATIVA: BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA



Dr. Nesquen José Tasayco Yataco

Lima 20 de noviembre 2021

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### II. DATOS GENERALES

- 2.1 **Apellidos y nombres del experto:** Roque Marroquín María Susana  
 2.2 **Grado académico:** Magíster  
 2.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente UNID  
 1.4. **Título de la Investigación:** Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares y nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021  
 1.5. **Autores:** Bach. Catalina Santa Mayhua Rojas  
                   Bach .Flor Maturi Solís  
 1.6. **Autor del instrumento:** UNID  
 1.7. **Nombre del instrumento:** Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL						
TOTAL					70	

II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 70 %  
 VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lima 10 de diciembre 2021



.....  
 María Susana Roque Marroquín  
 DNI: 07590373  
 CQFP 03293

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Elizabeth Gladys Rodríguez Yauri  
 1.2 **Grado académico:** Mg. En gestión educativa y docencia universitaria  
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Subdirectora de formación general I.E. 6089-UGEL 01

**Título de la Investigación:** Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares y nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021

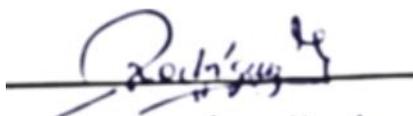
**Autor del instrumento:** UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO

- 1.4 **Nombre del instrumento:** JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			X		
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL						
TOTAL					72	

**II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 72 %VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA**

**Lugar y fecha:** Lima 22 de agosto 2021



**ELIZABETH GLADYS RODRIGUEZ YAURI**  
Mg.enGestión educativa y docencia universitaria

## Anexo 7. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

El presente consentimiento informado se dirige a usuarios de Botica DYD Farma Chosica Lima, se les invita a participar en el estudio "Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares y nivel de satisfacción de la población usuaria atendidos en Botica DYD Farma Chosica Lima 2021"

Nosotros, Bachilleres en Farmacia y Bioquímica, Catalina Santa Mayhua Rojas y Flor Maturi Solís. Le brindamos la información e invitarles a participar de esta investigación, antes de decidir puede realizar las consultas necesarias.

Esta investigación incluirá el desarrollo de un cuestionario el cual incluye datos de características demográficas, Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares y nivel de satisfacción, la encuesta durará aproximadamente entre 10 minutos

Su participación es totalmente voluntaria, puede cambiar de idea y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

La información que recojamos por este proyecto de investigación se mantendrá confidencial y nadie sino los investigadores tendrán acceso a verla. La información acerca de usted tendrá un código. No se compartirá información confidencial.

Desde ya agradecemos su participación

**Aceptamos su participación voluntariamente en esta investigación**, hemos informado de que la meta de este estudio es determinar la influencia de la atención farmacéutica en dolores osteoarticulares en el nivel de satisfacción de la población usuaria atendida en Botica DYD Farma Chosica, Lima 2021. Nos han indicado también que la investigación incluirá características demográficas, Atención farmacéutica en dolores osteoarticulares y nivel de satisfacción.

Reconocemos que la información que proveemos en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin nuestro consentimiento. Hemos sido informado de que podemos hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que podemos retirarnos del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para nuestra persona.

Entendemos que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que podemos pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

-----  
Nombre del Participante  
(En letras de imprenta)

-----  
Firma del Participante

-----  
Fecha