



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



AT 2025-FFBB-016

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título de **Informe final de tesis** es:

**Factores asociados a la preferencia de atención en farmacias
y boticas en personas del Distrito de Ica**

Presentado por:

RAMOS AZURIN MARIA DEL PILAR

Bachiller del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es **4%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Con Código de Matricula: 20163874

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 11 de febrero de 2025

.....
Dr. PEÑA GALINDO JULIO JOSE
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Farmacia y Bioquímica



Factores asociados a la preferencia de atención en farmacias
y boticas en personas del Distrito de Ica

Línea de investigación:

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

Bach. MARIA DEL PILAR RAMOS AZURIN

Ica – Perú

2024

DEDICATORIA

A mis padres:

Por sus enseñanzas, sus valores, sacrificio, trabajo y su amor, de siempre; haciendo de mi un profesional con un eterno agradecimiento a ellos, por el logro alcanzado hoy.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mis pasos siempre.

Agradezco a la Dra. Q.F. Haydee Matta Negri por su apoyo en el desarrollo de mi tesis.

A los docentes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, por sus enseñanzas brindadas a lo largo de estos años de estudio

ÍNDICE

Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
II. Estrategia metodológica	16
2.1 Tipo, nivel y diseño de Investigación	16
2.2 Hipótesis	16
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.5 Procedimiento de recolección de datos	17
2.6 Técnica de procesamiento, análisis e interpretación de datos	17
2.7 Aspectos éticos	18
III. Resultados	19
IV. Discusión	35
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones	38
VII. Referencias bibliográficas	39
VIII. Anexos	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Factores demográficos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica – 2024, según edad	19
Tabla 2: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica – 2024, según edad y sexo.	20
Tabla 3: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica – 2024, según estado civil.	21
Tabla 4: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica – 2024, según grado de instrucción	22
Tabla 5: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica – 2024, según número de hijos	23
Tabla 6: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica – 2024, según número de miembros de familia	24
Tabla 7: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica – 2024, según religión	25
Tabla 8: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica – 2024	26
Tabla 9: Preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud de las personas del distrito de Ica - 2024	28
Tabla 10: Razones de preferencia de atención en farmacias o boticas de los usuarios del distrito de Ica – 2024	29
Tabla 11: Razones de no preferencia de atención en establecimientos de salud por usuarios del distrito de Ica - 2024	30
Tabla 12: Análisis de preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud, según los factores socioeconómicos de los usuarios del distrito Ica – 2024	31
Tabla 13: Análisis de la preferencia de atención en farmacia, boticas y establecimientos de salud, según los factores socioeconómicos de los usuarios del distrito	33

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Factores demográficos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en el distrito de Ica, según edad	19
Figura 2: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en el distrito de Ica, según edad y sexo	20
Figura 3: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en el distrito de Ica, según estado civil	21
Figura 4: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en el distrito de Ica, según grado de instrucción	22
Figura 5: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en el distrito de Ica, según número de hijos	23
Figura 6: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en el distrito de Ica, según número de miembros de familia	24
Figura 7: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en el distrito de Ica, según religión	25
Figura 8: Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica	27
Figura 9: Preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en usuarios del distrito de Ica	28
Figura 10: Razones de preferencia de atención en farmacias, boticas por usuarios del distrito de Ica.	29
Figura 11: Razones de no preferencia de atención en establecimientos de salud por usuarios del distrito de Ica	30

RESUMEN

Objetivo: Evaluar si existen factores asociados a la preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en personas del Distrito de Ica. de tipo aplicada, descriptiva, explicativa, prospectiva y transversal, no experimental. Se aplicó a una muestra de 382 personas previamente validado un cuestionario de preguntas, con los resultados que el 58,1% de los participantes indican su preferencia de atención por las farmacia y botica y el 41,9% su preferencia de atención por los establecimientos de salud, el 32,4% de los participantes indican preferir a atención en farmacia y botica porque la dolencia que padece no es grave, el 22,5% acuden más a farmacia y botica porque se encuentran cerca de su domicilio, el 12,6% su preferencia es por la atención rápida y 9,5% por brindar seguridad y confianza en su atención.

Los factores demográficos y socioeconómicos son factores determinantes para muchos usuarios para su atención acuden a farmacia o botica para recibir tratamiento por dolencias menores, la mayoría de los usuarios tienen ingreso familiar básico y menor que el básico, además la congestión, las largas colas, la falta de medicinas y la mala calidad del servicio, hacen que el usuario considere a los establecimientos de salud como el último lugar para tratarse, llevando incluso, a que califiquen su malestar como dolencia de menor gravedad con la finalidad de no pasar por un sistema de salud desagradable.

Palabras Claves: Factores asociados, preferencia, Atención, Farmacias, Boticas.

ABSTRACT

Objective: To evaluate whether there are factors associated with the preference for care in pharmacies, drugstores and health establishments in people from the District of Ica. of applied, descriptive, explanatory, prospective and transversal, non-experimental type. A questionnaire of questions was applied to a sample of 382 people previously validated, with the results that 58.1% of the participants indicate their preference for care in pharmacies and drugstores and 41.9% their preference for care in health establishments, 32.4% of the participants indicate preferring care in pharmacies and drugstores because the ailment they suffer is not serious, 22.5% go more to pharmacies and drugstores because they are close to their home, 12.6% their preference is for quick care and 9.5% for providing security and confidence in their care.

Demographic and socioeconomic factors are determining factors for many users, who go to pharmacies or drugstores to receive treatment for minor ailments. Most users have a basic or lower than basic family income. In addition, congestion, long queues, lack of medicines and poor quality of service make users consider health establishments as the last place to be treated, even leading them to classify their discomfort as a less serious ailment in order to avoid going through an unpleasant health system.

Keywords: Associated factors, preference, Care, Pharmacies, Drugstores.

I. INTRODUCCIÓN

Las farmacias y boticas son establecimientos frecuentemente visitados en búsqueda de solución a un problema de salud, principalmente en países en desarrollo, la Organización Mundial de la Salud desde 2001, manifiesta que se realizan esfuerzos en los países en vía de desarrollo, para proporcionar asistencia sanitaria, considerando la atención farmacéutica, frente a nuevos desafíos que nos toca vivir, como: escasez de recursos humanos en el sector asistencial sanitario, sistemas de salud ineficientes, carga de la enfermedad, incluyendo los cambios sociales, tecnológicos, económicos y políticos.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud, en el 2014, considera que el agresivo proceso de expansión de las grandes cadenas farmacéuticas ha asegurado un dominio mayoritario del mercado, haciendo que se consoliden abriendo más y más locales, sin preocuparse del uso racional de los medicamentos que trae grandes problemas para los usuarios.

En un estudio de Okai et al.⁽¹⁾ publicado en el año 2019 en Ghana un país en vía de desarrollo, alrededor del 84 % de los participantes visitan frecuente las farmacias por dolencias menores, el 55 % por medicamentos recetados, el 48% para la compra de productos de venta libre, el 10,8% para el asesoramiento del farmacéutico; el estudio explica que la pobreza impide que muchas personas tengan acceso a los servicios de los hospitales y Centros de salud, además la congestión y mala calidad del servicio, hace que las personas consideren como el último lugar para un tratamiento, hacen que califiquen su malestar como dolencia menor, para no usar un sistema de salud desagradable.

Factores demográficos y socioeconómicos, también son importantes en la preferencia de atención del usuario, un estudio de Hamidi et al. ⁽²⁾ en el año 2019, en Malasia, observó que la mayor parte de personas que acuden a farmacias pertenecen al área urbana (81.1%), los resultados permitieron una mejora en el acceso a los servicios de farmacia en el área rural, los factores de preferencia son distintos en cada país, estas investigaciones concluyen, que los usuarios son influenciados por el propio país, cada uno, tiene un de sistema de salud y farmacia único, lo que impacta en el tipo de búsqueda de atención en salud e incluso en la aparición de nuevos factores.

En Perú, también se ha observado a lo largo de los años un crecimiento por la preferencia de la atención en farmacias y boticas, como lo indica el anuario estadístico de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), considerando los resultados de las Encuestas Nacionales de Hogares (ENAHO) de los últimos 10 años. ^(3,4), lo que ha conllevado al incremento de nuevas farmacias y boticas, una investigación del ENAHO, expuso las razones por lo que los usuarios no acudían a los establecimientos de salud desde el 2004 al 2020, entre ellas consideraba, el no tener dinero y principalmente la demora de atención de los centros médicos, lo que hace al usuario a buscar otros tipos de atención en salud rápida y accesible, características que se observa en los

establecimientos farmacéuticos. ⁽⁵⁾ Dentro de este contexto en el estudio se planteó como problema general ¿Cuáles son los factores asociados que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas y farmacias de los Centros de Salud en personas del Distrito de Ica?, y problemas específicos: ¿Cuál son los factores demográficos que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas y Establecimientos de Salud en personas del Distrito de Ica?, ¿Cuál son los factores socioeconómicos que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas y Establecimientos de Salud en personas del Distrito de Ica?, ¿Cuáles son las razones en la preferencia de la atención en farmacias y boticas en personas del Distrito de Ica?

Para la investigación se han seleccionado los siguientes Antecedente Internacionales: Soto-Becerra et al. ⁽⁶⁾ en el año 2020 en su estudio tuvo como objetivo identificar factores asociados a calidad percibida de atención en la población adulta afiliada al Seguro Social en Salud (EsSalud). Se analizó la Encuesta Nacional Socioeconómica de Acceso a la Salud de los Asegurados de EsSalud, en consultorio externo, hospitalización y emergencias fue evaluada la calidad percibida. Con los resultados de no conocer los servicios que brinda EsSalud, no recibir información sobre los derechos como usuarios, fueron factores asociados a menor puntaje de calidad percibida en consultorio externo y en hospitalización, en sus conclusiones se identifico factores relativos a los usuarios y a la oferta de servicios independientemente asociados a calidad percibida de atención.

Merks et al. ⁽⁷⁾ en su estudio realizado en Polonia, aplicaron un cuestionario de preguntas a 417 personas, encontraron que lo factores que determinan la elección de farmacias y boticas fueron: ubicación (84%), servicio profesional (82%) y opción de discutir y consultar todos los temas de salud en una sala de consulta (80%), Según el estudio, una explicación para la elección, son las normas sanitarias de los precios de medicamentos en Polonia.

Olszewska et al. ⁽⁸⁾ en Reino unido, se encuestó a 405 personas donde se evidencia diversos factores, como ubicación, costos de los medicamentos y sus promociones, se paga un precio fijo independientemente del costo del mercado e inclusive, las personas mayores de sesenta años y menores de dieciséis años están exentas de pagar.

Colchero et al. ⁽⁹⁾, en la investigación que realizo cuyo objetivo fue describir tendencias en servicios selectos ofrecidos en unidades de salud pública y patrones de uso de servicios, se utilizaron datos administrativos y la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición. E los resultados, se encontró tasas disminuidas de la población, con el 18.6% y sólo el 34% utilizó servicios de salud públicos, el uso de servicios privados fue extensivo a la población que tenía seguridad social y de nivel socioeconómico alto y medio con una menor probabilidad de recibir atención en servicios públicos, en sus conclusiones, documentaron servicios relevantes y la cascada de atención durante la epidemia de Covid-19 en México y su potencial impacto en el desplazamiento de la demanda

Hajj et al. ⁽¹⁰⁾ en el año 2011, realizo un estudio en Qatar donde se observó que las razones por las

que acudieron a las farmacias los encuestados fueron: la ubicación accesible (90%), medicamentos de venta libre (93%), tener condiciones de salud menores (91%) y horarios amplios de atención (76%) (130). Se elige farmacias para obtener medicamentos de venta libre, hay una gran cantidad de medicamentos de venta sin receta.

En los antecedentes nacionales tenemos a: Alzamora et al.⁽¹¹⁾ en el año 2022 realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar los factores asociados a la accesibilidad de los servicios de salud, con una metodología de corte transversal analítica, muestra probabilística de 302 pobladores mayores de 18 años del AAHH San Francisco de Ñaña, con los siguientes resultados, el 53,3% de los pobladores fueron mujeres, con una edad promedio de 41 años, concluyendo que el 71,2% con respecto a la accesibilidad a los servicios de salud, la percibió como baja.

En el año 2022, Huaccho.⁽¹²⁾ realizó un estudio con el objetivo de determinar si existe preferencia por la atención en boticas y farmacias, durante la pandemia, fue un estudio de tipo transversal analítico, obteniendo una participación de 21 624 personas, de las cuales 8 400 participantes buscaron atención en un centro de salud, donde se observó, que los establecimientos farmacéuticos fueron ligeramente mayor (50.1%), con el resultado, la prevalencia es mayor por la elección de farmacias y boticas en las zonas urbanas 31%, se observa que a medida que aumenta la edad en los miembros del hogar disminuye su prevalencia por acudir a las farmacias y boticas. Concluye que los principales problemas de salud de los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos, son síntomas o malestar (3156 personas) y enfermedad (1401 personas).

Quispe.⁽¹³⁾ en el año 2023, realizó una investigación para determinar si existe relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción percibida por el usuario en establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Juliaca, se aplicaron dos encuestas, con una muestra de 300 pobladores, que frecuentaron establecimientos farmacéuticos, la primera se conformó por 18 ítems sobre la variable calidad de atención y una encuesta de 10 ítems de satisfacción percibida por el usuario, obteniendo los resultados que el 30,00 % indican que la atención fue correcta y sin errores, el 28,67% que la atención fue según el horario de atención del establecimiento farmacéutico, mientras que el 26,67% indican la permanencia del Químico Farmacéutico en su servicio. Concluyendo que el 37,67% tienen un buen impacto visual del establecimiento farmacéutico.

Gutiérrez et al.⁽¹⁴⁾ En el año 2023 realizó una investigación que tuvo como objetivo: Identificar los factores que influyen en la decisión de compra de medicamentos en tiempo de pandemia en usuarios que acuden a la botica Vida & Salud del distrito de la Victoria Setiembre-octubre 2021, fue un estudio descriptivo, no experimental y de corte transversal, se usó un cuestionario en 334 usuarios que acudieron a la botica, se observa los factores que influyen en la decisión de compra

de medicamentos, fueron factores culturales 55,0%, sociales 72,4%, personales 34,9%, psicológicos 63,7% y de mercadotecnia con 43,8%, concluye que existe un 55% de factores que influyen en la decisión de compra de medicamentos, los más preponderantes son los factores psicológicos y sociales .

No se ha encontrado antecedentes locales ni regionales.

En Ica, las farmacias y boticas se han convertido en las opciones preferidas de atención en las personas, sin embargo, se desconoce los factores asociados a la preferencia de atención de los usuarios, se ha evidenciado el incremento de las personas que acuden hacer sus compras de medicamentos en farmacias y boticas en búsqueda de solucionar sus problemas de salud a diferencia de las farmacias de los Centros de Salud. El objetivo general planteado fue Determinar los factores asociados que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas y Establecimientos de Salud en personas del Distrito de Ica.

En relación a la preferencia de la atención del usuario, la preferencia del usuario por una organización o marca va a influir a que se promuevan los servicios o productos que se han adquirido por amistades, familias y otros potenciales clientes ⁽¹⁵⁾, así mismo, se considera que la preferencia del usuario tiene origen cuando hay una necesidad y busca los medios para quedar satisfecho, en consecuencia, se debe resaltar la percepción y el comportamiento de un usuario se relacione con procesos cognitivos y afectivos para que se origine una preferencia del usuario por un producto y/o servicio ⁽¹⁶⁾.

Otros autores indican, que la preferencia de los usuarios se fundamenta en la necesidad de elegir un servicio, producto o marca que tienda a satisfacer sus requerimientos. Para lo cual se considera tres enfoques:

- a. Enfoque económico, implica una conducta racional que se centra en satisfacer las necesidades con motivaciones principalmente económicas
- b. Enfoque psicosociológico, considera la adaptación a factores sociales y culturales del entorno, donde el comportamiento del individuo es influenciado por aspectos psicológicos y externos
- c. Enfoque motivacional, se centra en la búsqueda de satisfacer carencias, impulsando al consumidor a cubrir sus necesidades ⁽¹⁷⁾.

La preferencia del usuario siempre se desarrolla a lo largo del tiempo y muchas veces va influenciada por factores como son la calidad del producto, la interacción previa con la marca, el valor percibido, y las opiniones de otros consumidores, también se debe considerar que hay preferencias de usuarios muy dinámicas y que pueden cambiar rápidamente, esto obliga a las empresas a mantener un alto nivel de calidad y servicio, por lo que se debe tener en cuenta la necesidad de estar en constante relación con las expectativas del cliente, esto se considera un reto

para las empresas adaptarse con rapidez a estos cambios, ya que es esencial para mantener relevancia en el mercado ⁽¹⁸⁾.

También es importante la lealtad del cliente que es valiosa porque los clientes fieles no solo tienen más probabilidades de volver a comprar, sino que también tienden a recomendar la marca a otros, lo que puede atraer nuevos consumidores ⁽¹⁹⁾.

El estudio presenta los siguientes contenidos:

- I. Introducción, en esta sección, se presenta la formulación del problema, los antecedentes, la justificación y la importancia de la investigación.
- II. Estrategia Metodológica, es la parte de la investigación que contiene; el tipo, nivel y diseño de la investigación, el establecimiento de la población y la muestra, se enunciaron las técnicas, los instrumentos que se utilizaron y finalmente las técnicas de análisis e interpretación.
- III. Resultados, esta sección está destinada a la presentación e interpretación de resultados obtenido.
- IV. Discusión, está destinada a la discusión de los resultados obtenidos.
- V. Conclusiones, se elaboró las conclusiones obtenidas del trabajo de investigación.
- VI. Recomendaciones, se elaboró las recomendaciones que se logren identificar como propuesta.
- VII. Referencias bibliográfica, se presenta la bibliografía utilizada, organizada de acuerdo a orientaciones y norma internacional Vancouver.
- VIII. Anexos.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1 Tipo, Nivel y diseño de investigación

Tipo: Aplicada, permite generar conocimientos teóricos a partir de las variables de estudio.

Nivel: Descriptiva. Se realizó una descripción lo más completa posible de un fenómeno, sin valorarlos.

Explicativa: Determina las causas y consecuencias de un fenómeno concreto.

Transversal: Los datos se recogieron en una sola ocasión de acuerdo al cronograma

Diseño: No experimental

2.2 Hipótesis

Por ser un trabajo descriptivo no amerita

2.3 Población y muestra

Población

De acuerdo a los datos del INEI la población está constituida por 90 868 personas mayores de 20 años, de ambos sexos que habitan en el distrito de Ica ⁽²⁰⁾.

Muestra

Se aplicó la fórmula estadística para determinar la muestra. La muestra quedó constituida por 382 personas de ambos sexos que aceptaron participar en el estudio. Se seleccionó a los participantes por muestreo no probabilístico por conveniencia.

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

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times 90\ 868}{(0,05)^2 \times (90\ 868 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

n = 382 usuarios de farmacias, boticas y farmacias de Centro de Salud

Donde:

Z = 1,96;

N = 90 868

n = Tamaño de la muestra

E = 0,05

p y q = 0,5

Criterios de inclusión

- Personas mayores de 20 y menores de 65 años, de ambos sexos
- Personas que habiten con 6 meses de antigüedad

- Personas que no presenten discapacidades.
- Manifestar su deseo de colaboración con el estudio

Criterios de Exclusión

- Personas menores de 20 y mayores de 65 años.
- Personal que no tengan 6 meses de vivir en el distrito.
- Personas que no deseen participar

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta que es un conjunto de procedimientos determinados que requirieren estrategias y habilidades. Sánchez et al ^(21,22).

Se utilizó un cuestionario de preguntas, elaborada por la autora, que consta de 18 preguntas divididas:

I. Factores demográficos: 7 preguntas (1 al 7)

II. Factores socioeconómicos: 8 preguntas (8 al 15)

III. Preferencia de la atención: 3 preguntas (16 al 18)

Se realizó una prueba piloto del instrumento a 25 personas usuarios de farmacias, boticas y farmacias de Centros de Salud del distrito de Ica, para comprobar la claridad en las preguntas y si eran totalmente comprendidas, medir el tiempo de aplicación, se realizaron las correcciones de acuerdo a las observaciones, se procedió a la validación por juicio de tres expertos y para determinar su confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba estadística de Alfa Cronbach, dando un valor de 0,785.

2.5 Procedimiento de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario de preguntas a 382 personas para determinar su preferencia de atención, previamente se le explicó el objetivo del estudio, si aceptaron participar se procedió a firmar el consentimiento informado, el cuestionario se aplicó usuarios de farmacias, boticas y establecimientos de Salud en los meses de abril y mayo del presente año, los lugares seleccionados para aplicar el instrumento de investigación fueron: farmacias y boticas ubicadas en las calles más concurridas. Grau y municipalidad, San Martín, Lima y Acomayo, San Joaquín y la Tinguña lugares donde se encuentran los Centros de Salud.

2.6 Técnicas de procesamiento y análisis e interpretación de datos

Los datos que se obtuvieron, fueron procesados utilizando la estadística descriptiva y los resultados se presentaron mediante, tablas porcentuales y gráficos con el programa SPSS 25 y el Excel, también se utilizó la estadística inferencial para determinar la relación entre las variables de estudio aplicando la prueba del Chi cuadrado con un nivel de confianza del 95 % ($p < 0,05$).

.2.7 Aspectos éticos

Se tomó en cuenta el consentimiento informado del participante, los datos obtenidos se utilizaron solo con fines de la investigación, se guarda confidencialidad y se siguió los principios bioéticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia, todos los participantes se trataron con igualdad de derechos.

III. RESULTADOS

3.1 Factores demográficos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica.

Tabla 1

Distribución de la muestra según edades.

Indicador	Categoría	n°	%
Edad	20 a 25 años	57	14,9%
	26 a 33 años	75	19,6%
	34 a 41 años	84	22,0%
	42 a 49 años	61	16,0%
	50 a 57 años	58	15,2%
	58 a 65 años	47	12,3%
TOTAL		382	100,0%

Fuente: Datos de la investigación

Figura 1. Distribución de la muestra según edades.

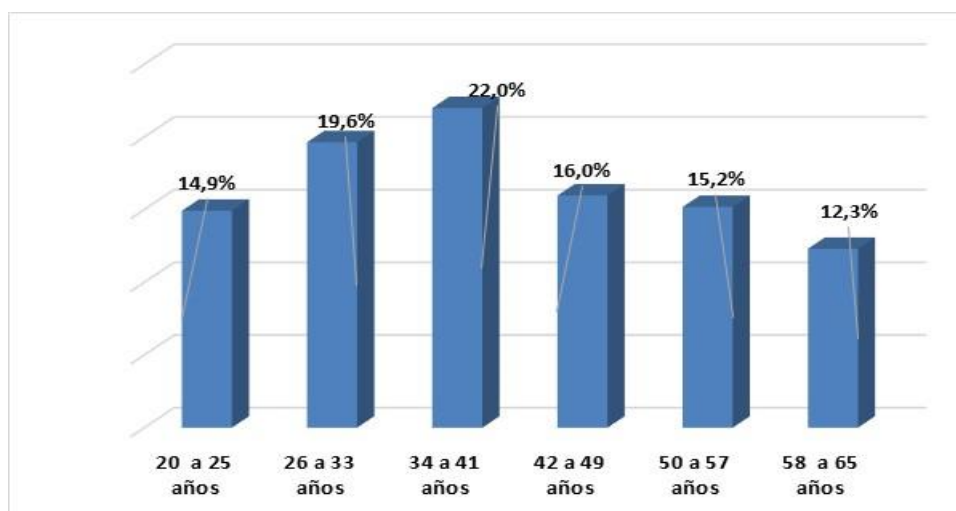


Tabla y figura 1. El grupo poblacional que tuvo mayor participación son los de 34 a 41 años con 22,0%, y el de menor participación el grupo de 58 a 65 años con 12,3%, la edad mínima 20 años y máxima 65 años.

Tabla 2

Composición de la muestra según edad y sexo

Indicador	Categoría	n°	%	
Edad por sexo	Femenino			
		20 a 25 años	36	14,5%
		26 a 33 años	47	19,0%
		34 a 41 años	52	21,0%
		42 a 49 años	43	17,3%
		50 a 57 años	39	15,7%
		58 a 65 años	31	12,5%
		Total	248	100,0%
	Masculino			
		20 a 25 años	21	15,7%
		26 a 33 años	28	20,9%
		34 a 41 años	32	23,9%
		42 a 49 años	18	13,4%
		50 a 57 años	19	14,2%
	58 a 65 años	16	11,9%	
	Total	134	100,0%	

Fuente: Datos de la investigación

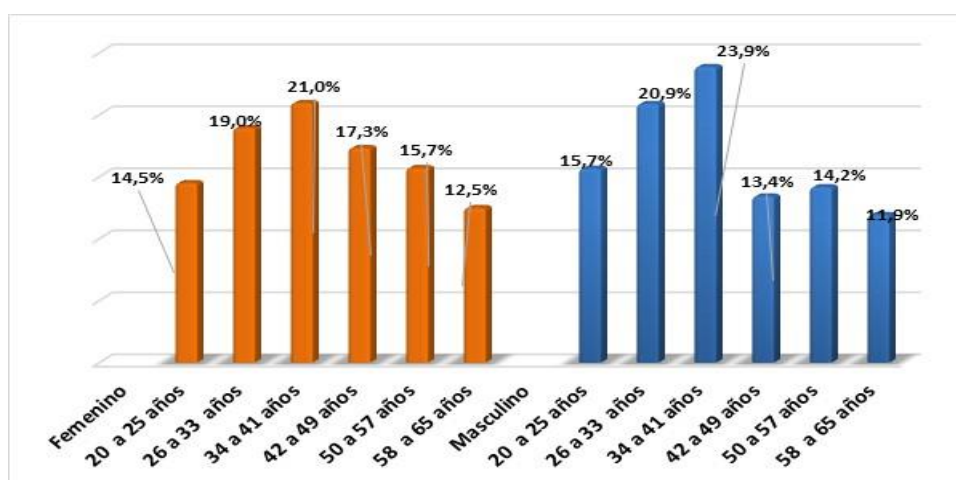


Figura 2. Composición de la muestra según edad y sexo
 Tabla y figura 2. En el sexo femenino con mayor participación son los de 34 a 41 años con 21,0%, y en el sexo masculino también el grupo de 34 a 41 años con el 23,9%.

Tabla 3

Composición de la muestra según estado civil

Indicador	Categoría	n°	%
Estado Civil	Soltera	28	7,3%
	Casada/conviviente	296	77,5%
	Separada/divorciada	58	15,2%
TOTAL		382	100,0%

Fuente: Datos de la investigación

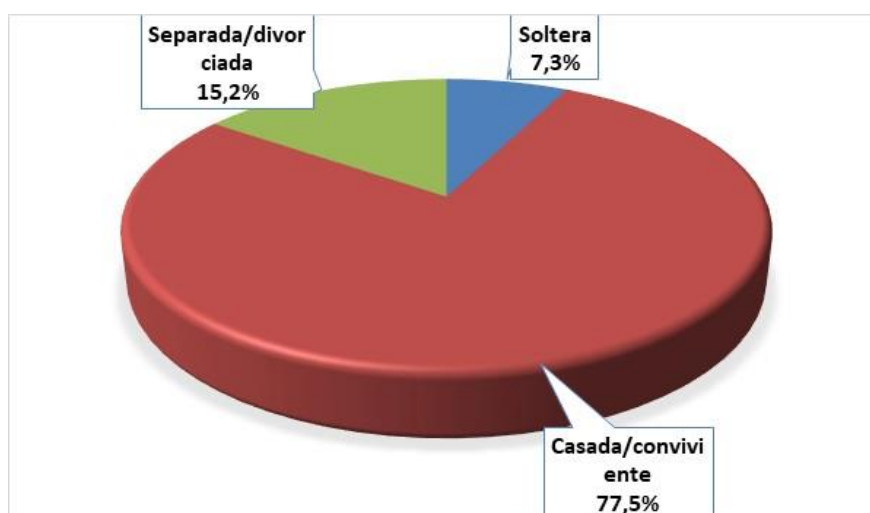


Figura 3. Composición de la muestra según estado civil

Tabla y figura 3. El 77,5% de las madres son casadas o convivientes y el 7,3% soltera.

Tabla 4

Composición de la muestra según grado de instrucción

Indicador	Categoría	n°	%
Grado de instrucción	Primaria	56	14,7%
	Secundaria	207	54,2%
	Superior	119	31,2%
TOTAL		382	100,0%

Fuente: Datos de la investigación

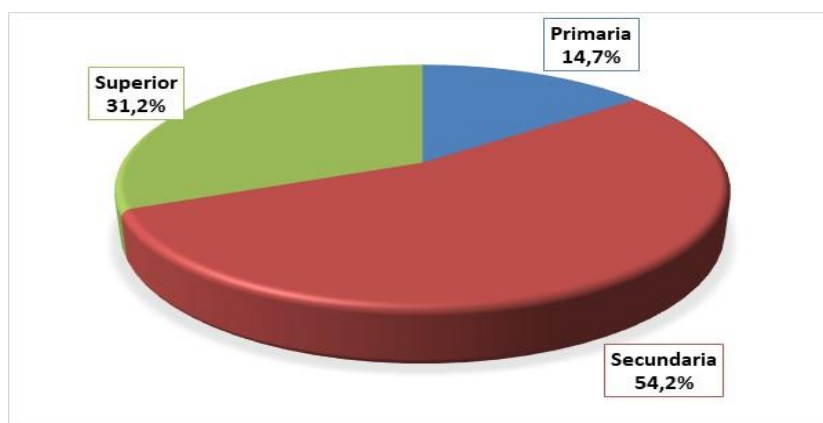


Figura 4. Composición de la muestra según grado de instrucción

Tabla y figura 4. El 54,2% de las madres presentan estudios secundarios, 31,2% estudio superior y el 14,7% primaria.

Tabla 5

Composición de la muestra según número de hijos

Indicador	Categoría	n°	%
N° de hijos	1 a 2	182	47,6%
	3 a 4	141	36,9%
	5 a más	59	15,4%
TOTAL		382	100,0%

Fuente: Datos de la investigación

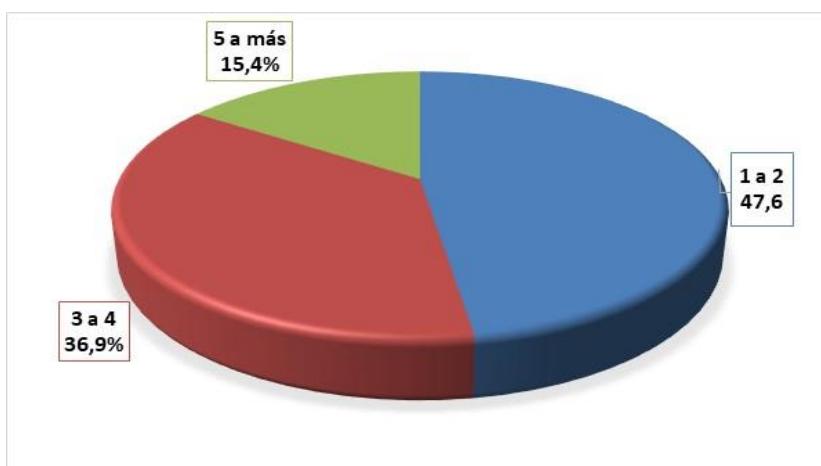


Figura 5. Composición de la muestra según número de hijos

Tabla y figura 5. El 47,6% de las madres tienen de 1 a 2 hijos, 36,9% de 3 a 4 hijos y 15,4% de 5 a más hijos.

Tabla 6

Composición de la muestra según N° de miembros de familia

Indicador	Categoría	n°	%
N° de miembros familia	1 a 3 personas	197	51,6%
	4 a 6 personas	124	32,5%
	7 a más personas	61	16,0%
TOTAL		382	100,0%

Fuente: Datos de la investigación

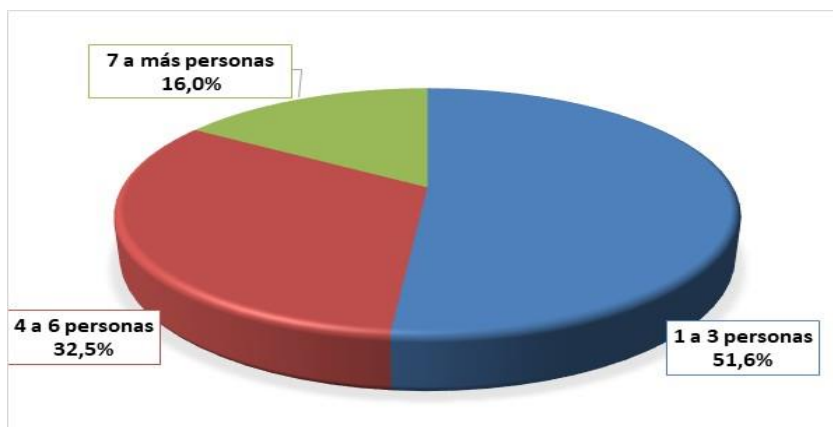


Figura 6. Composición de la muestra según número miembros de familia

Tabla y figura 6. El 51,6% de las madres sus familias tienen de 1 a 3 miembros, 32,5% de 4 a 6 personas y 16,0% de 7 a más personas.

Tabla 7

Composición de la muestra según religión

Indicador	Categoría	n°	%
Religión	Católico	342	89,5%
	Adventista	10	2,6%
	Testigo de Jehová	18	4,7%
	Otros	12	3,1%
TOTAL		382	100,0%

Fuente: Datos de la investigación

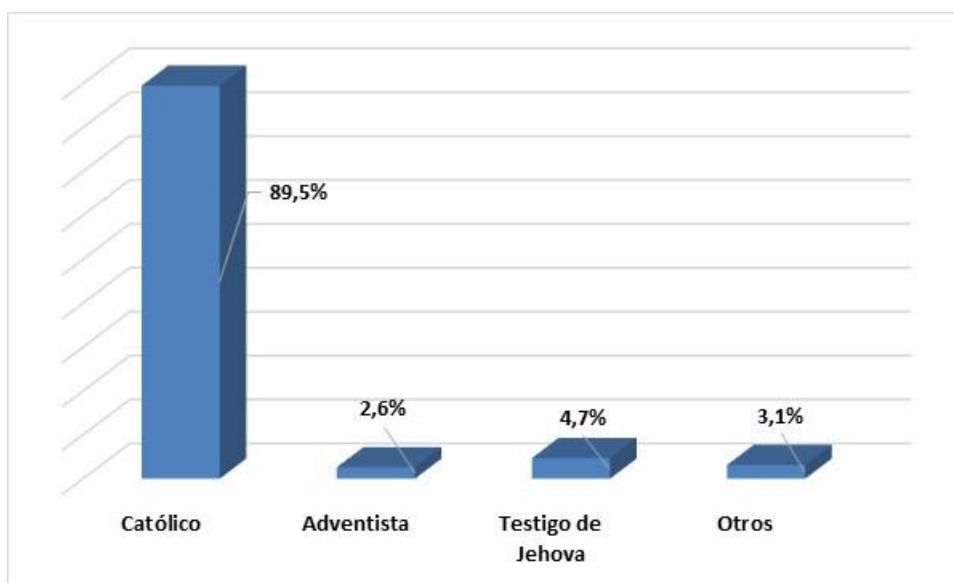


Figura 7. Composición de la muestra según la religión

Tabla y figura 7. El 89,5% de las madres son católicas, 4,7% testigos de Jehová y 2,6% adventistas.

Tabla 8

Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud del distrito de Ica - 2024

Categoría	n°	%
Tipo de vivienda		
Material noble	362	94,8%
Esteras, adobes, otros	20	5,2%
Servicios básicos: Agua, luz, desagüe		
Si	360	94,2%
No	22	5,8%
Ocupación laboral		
Dependiente	178	46,6%
Independiente	107	28,0%
Ama de casa	97	25,4%
Ingreso familiar		
Menos del básico	98	25,7%
Básico	101	26,4%
Mayor del básico	183	47,9%
Seguro de salud: SIS, EsSalud, particular		
Si	350	91,6%
No	32	8,4%
Uso de plantas medicinales		
Si	228	59,7%
No	154	40,3%
Consulta para comprar medicamentos:		
Amigos	34	8,9%
Familia	39	10,2%
Médico	61	16,0%
Farmacéutico	229	59,9%
Otros	19	5,0%
Problemas de salud que hace que acuda a:		
Síntomas y malestar	197	51,6%
Enfermedades	123	32,2%
Enfermedades crónicas	62	16,2%
TOTAL	382	100,0%

Fuente: Datos de la investigación

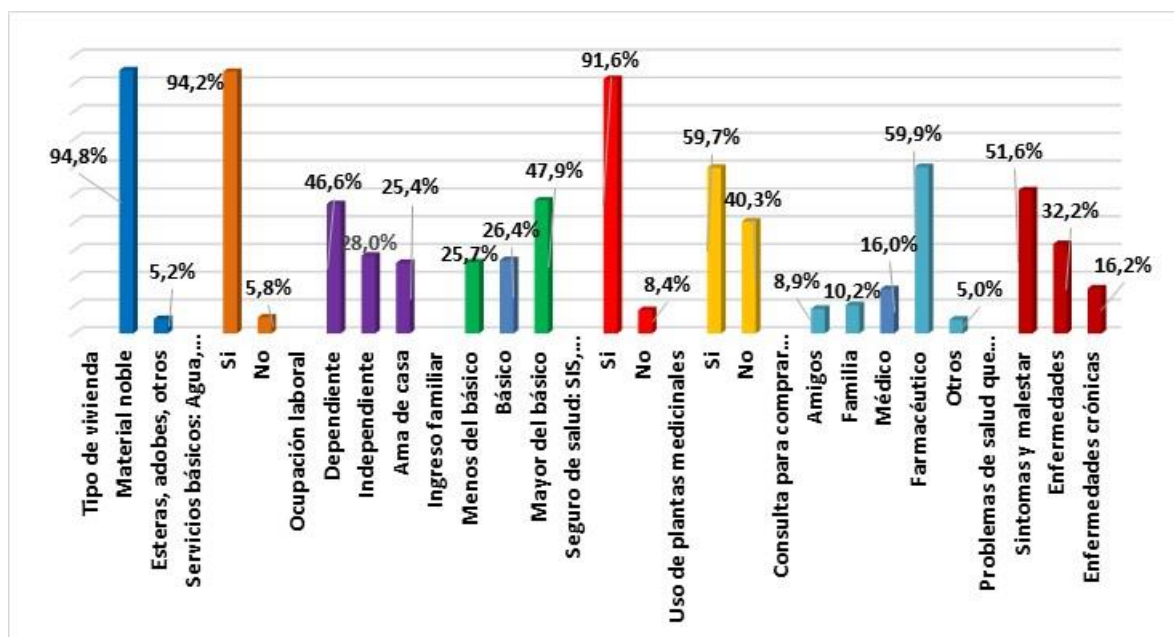


Figura 8. Factores socioeconómicos de los usuarios con preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en el distrito de Ica

Tabla y figura 8. El 94,8% de los participantes tienen viviendas de material noble, 94,2% presenta servicios básicos, 46,6% tiene ocupación laboral dependiente, 47,9% presenta un ingreso familiar mayor del básico, 91,6% tiene seguro de salud, 59,7% manifiesta que usa plantas medicinales como medicina alternativa, 59,9% consulta su problema de salud con el farmacéutico, los problemas de salud que hace que requieran consulta son los síntomas y malestares.

Tabla 9

Preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud de los usuarios del distrito de Ica.

Categoría	n°	%
Ante problemas de salud prefiere para su atención:		
Farmacias y boticas	222	58,1%
Establecimientos de Salud	160	41,9%
TOTAL	382	100,0%

Fuente: Datos de la investigación

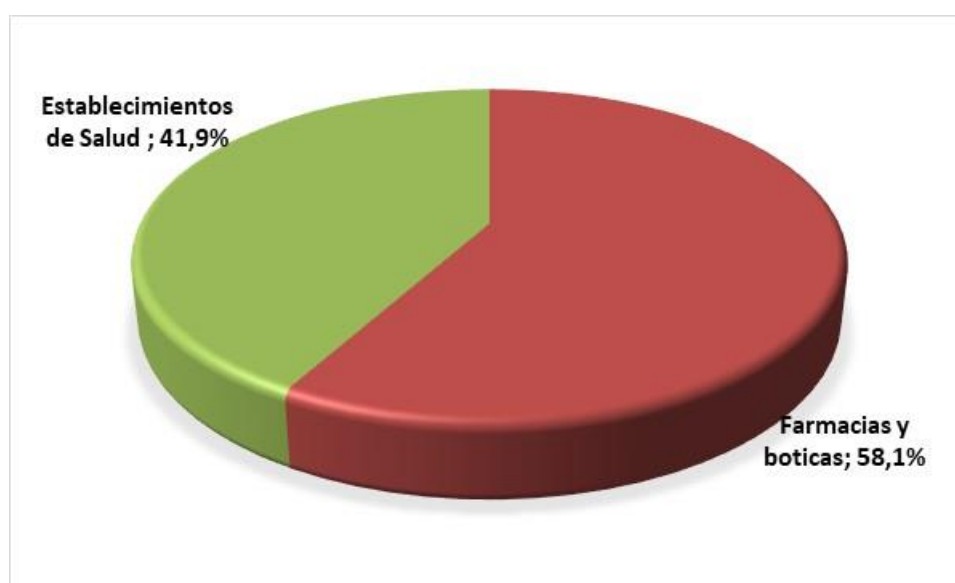


Figura 9. Preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud en usuarios del distrito de Ica

Tabla y figura 9. El 58,1% de los participantes indican su preferencia de atención por la farmacia y botica y el 41,9% su preferencia de atención por los establecimientos de salud.

Tabla 10

Razones de preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud de los usuarios del distrito de Ica - 2024

Categoría	n°	%
Cerca a domicilio	50	22,5%
Atención rápida	28	12,6%
Buen trato	21	9,5%
Seguridad y confianza	21	9,5%
Variedad de medicamentos	16	7,2%
No grave	72	32,4%
Amplio horario de atención	14	6,3%
TOTAL	222	58,1%

Fuente: Datos de la investigación

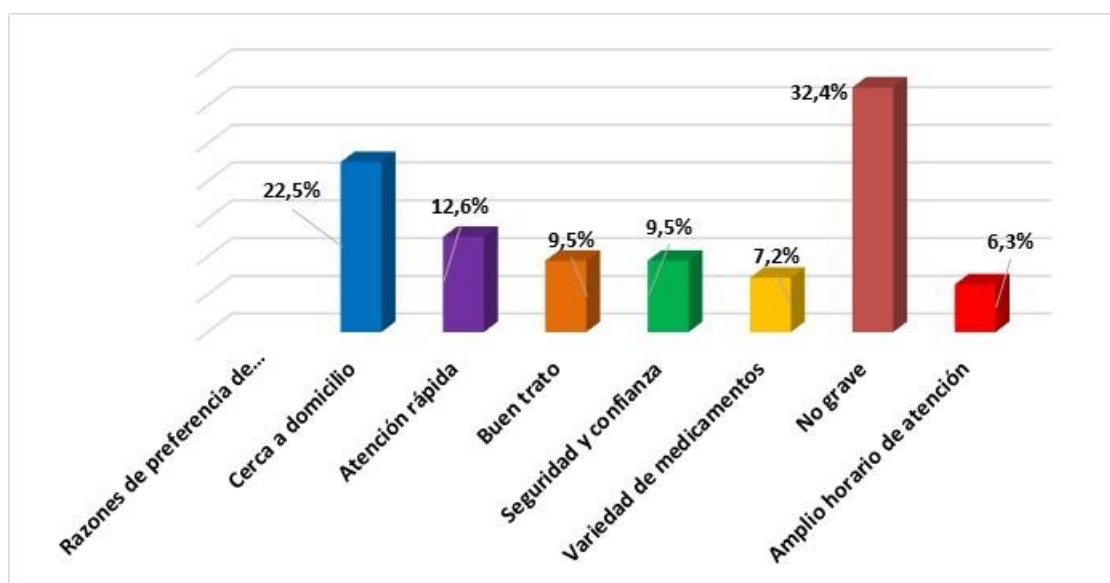


Figura 10. Razones de preferencia de atención en farmacias, boticas por usuarios del distrito de Ica

Tabla y figura 10. El 32,4% de los participantes indican preferir a atención en farmacia y botica porque la dolencia que padece no es grave, el 22,5% acuden más a farmacia y botica porque se encuentran cerca de su domicilio, el 12,6% su preferencia es por la atención rápida y 9,5% por brindar seguridad y confianza en su atención.

Tabla 11

Razones de no preferencia de atención en establecimientos de salud por usuarios del distrito de Ica - 2024

Categoría	n°	%
Falta de tiempo	42	18,9%
No tiene seguro	12	5,4%
Demora atención	81	36,5%
No tiene dinero	31	14,0%
No hay medicamentos	34	15,3%
Maltrato del personal de salud	12	5,4%
No confía en el médico	10	4,5%
TOTAL	222	58,1%

Fuente: Datos de la investigación

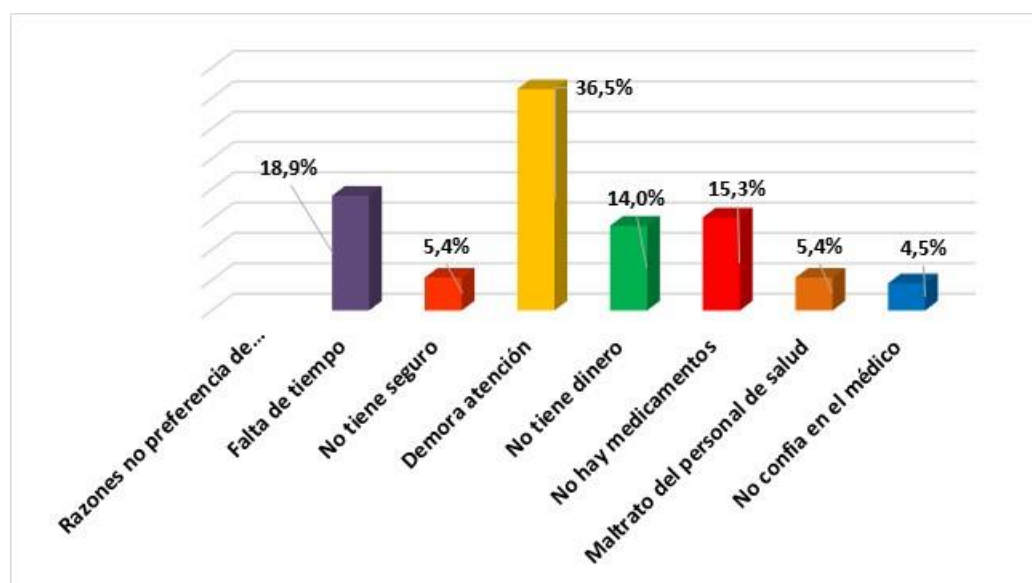


Figura 11. Razones de no preferencia de atención en establecimientos de salud por usuarios del distrito de Ica

Tabla y figura 11. El 36,5% de los participantes indican que su no preferencia de atención en los establecimientos de salud se debe a la demora en la atención que padecen cada vez que van a un establecimiento de salud, el 18,9% no prefieren por falta de tiempo para ir, y el 15,3% no prefieren porque no encuentran los medicamentos necesarios para aliviar su dolencia.

Tabla 12

Análisis de preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud, según los factores demográficos de los usuarios del distrito Ica.

Categoría	Elección farmacias y boticas				TOTAL		X2	Significancia
	E. farmacéuticos n = 222		E. de salud n = 160		n = 382			
	n°	%	n°	%	n°	%		
Edad								
20 a 25 años	36	9,4%	21	5,5%	57	14,9%	5,13	p<0,05
26 a 33 años	44	11,5%	31	8,1%	75	19,6%		
34 a 41 años	55	14,4%	29	7,6%	84	22,0%		
42 a 49 años	34	8,9%	27	7,1%	61	16,0%		
50 a 57 años	29	7,6%	29	7,6%	58	15,2%		
58 a 65 años	24	6,3%	23	6,0%	47	12,3%		
Estado civil								
Soltera	16	4,2%	12	3,1%	28	7,3%	0,906	p<0,05
Casada/conviviente	169	44,2%	127	33,2%	296	77,5%		
Separada/divorciada	37	9,7%	21	5,5%	58	15,2%		
Grado de instrucción								
Primaria	35	9,2%	21	5,5%	56	14,7%	4,67	p<0,05
Secundaria	110	28,8%	97	25,4%	207	54,2%		
Superior	77	20,2%	42	11,0%	119	31,2%		
N° de hijos								
1 a 2	104	27,2%	78	20,4%	182	47,6%	0,275	p<0,05
3 a 4	82	21,5%	59	15,4%	141	36,9%		
5 a más	36	9,4%	23	6,0%	59	15,4%		
N° miembros familia								
1 a 3 personas	111	29,1%	86	22,5%	197	51,6%	0,781	p<0,05
4 a 6 personas	76	19,9%	48	12,6%	124	32,5%		
7 a más personas	35	9,2%	26	6,8%	61	16,0%		
Religión								
Católico	209	54,7%	133	34,8%	342	89,5%	17,213	p>0,05
Adventista	3	0,8%	7	1,8%	10	2,6%		
Testigo de Jehová	3	0,8%	15	3,9%	18	4,7%		
Otros	7	1,8%	5	1,3%	12	3,1%		
TOTAL	222	58,1%	160	41,9%	382	100,0%		

Fuente: Datos de la investigación

Tabla 12. Del 22,0% de los participante del grupo de 34 a 41 años el 14,4% acuden más a farmacia y botica que a establecimientos de salud, del 77,5% de las casadas/convivientes 44,2% prefiere atención en farmacia y botica que establecimientos de salud, del 54,2% con estudios secundarios el 28,8% prefiere farmacia y botica, del 47,6% de los participantes con 1 a 2 hijos el 27,2% acude a farmacia y botica, del 51,6% que tienen de 1 a 3 personas como miembros de familia el 29,1% tiene preferencia por farmacia y botica, del 89,5% de participante católicos el 54,7% acude más a farmacia y botica que a establecimientos de salud..

El valor p que se obtuvo para las variables, edad, estado civil, grado de instrucción, N° de hijos, N° de miembros por familia, con la prueba de Chi cuadrada es $< 0,05$, por lo tanto, hay relación entre las variables y la preferencia de atención en farmacias y boticas por los usuarios del distrito de Ica - 2024. Así mismo, observamos que el valor p que se obtuvo para la religión, en la prueba de Chi cuadrada es $> 0,05$, por lo tanto, no hay relación entre la religión la preferencia de atención.

Tabla 13

Análisis de la preferencia de atención en farmacias, boticas y establecimientos de salud, según los factores socioeconómicos de los usuarios del distrito Ica - 2024

Categoría	Elección farmacias y boticas				TOTAL		X2	Significancia
	E. farmacéuticos n = 222		E. de salud n = 160		n= 382			
	n°	%	n°	%	n°	%		
Tipo de vivienda								
Material noble	215	56,3%	147	38,5%	362	94,8%	4,63	p>0,05
Esteras, adobes, otros	7	1,8%	13	3,4%	20	5,2%		
Servicios básicos: Agua, Luz, desagüe								
Si	214	56,0%	146	38,2%	360	94,2%	4,5	p>0,05
No	8	2,1%	14	3,7%	22	5,8%		
Ocupación laboral								
Dependiente	102	26,7%	76	19,9%	178	46,6%	4,11	p<0,05
Independiente	70	18,3%	37	9,7%	107	28,0%		
Ama de casa	50	13,1%	47	12,3%	97	25,4%		
Ingreso familiar								
Menos del básico	57	14,9%	41	10,7%	98	25,7%	3,72	p<0,05
Básico	51	13,4%	50	13,1%	101	26,4%		
Mayor del básico	114	29,8%	69	18,1%	183	47,9%		
Seguro de salud: SIS, EsSalud, particular								
Si	212	55,5%	138	36,1%	350	91,6%	14,3	p>0,05
No	10	2,6%	22	5,8%	32	8,4%		
Uso de plantas medicinales								
Si	121	31,7%	107	28,0%	228	59,7%	5,91	p>0,05
No	101	26,4%	53	13,9%	154	40,3%		
Consulta para comprar medicamentos:								
Amigos	23	6,0%	11	2,9%	34	8,9%	22,0	p>0,05
Familia	27	7,1%	12	3,1%	39	10,2%		
Médico	48	12,6%	13	3,4%	61	16,0%		
Farmacéutico	112	29,3%	117	30,6%	229	59,9%		

Otros	12	3,1%	7	1,8%	19	5,0%		
Problemas de salud que hace que acuda a:								
Síntomas y malestar	125	32,7%	72	18,8%	197	51,6%		
Enfermedades	64	16,8%	59	15,4%	123	32,2%	4,78	p<0,05
Enfermedades crónicas	33	8,6%	29	7,6%	62	16,2%		
TOTAL	222	58,1%	160	41,9%	382	100,0%		

Fuente: Datos de la invest

Tabla 13. Del 98,4% de los participantes que tiene viviendas de material noble el 56,3% tiene más preferencia por farmacia y botica que establecimientos de salud, del 94,2% que tienen en su vivienda servicios básicos el 56,0% acude a farmacia y botica, del 46,6% que presentan ocupación laboral dependiente 26,7% prefiere farmacia y botica, del 47,9% que tiene ingreso familiar mayor al básico el 29,8% prefiere farmacias y boticas, del 91,6% que tienen seguro de salud el 55,5% acude más a farmacia y botica, del 59,7% que utilizan plantas medicinales el 31,7% tiene preferencia por farmacia y botica, del 59,9% de participante consultan con el farmacéutico el 30,6% prefiere la atención del farmacéutico del establecimiento de salud, del 51,6% que presenta síntomas y malestar el 32,7% acude a farmacia y botica porque la dolencia no es grave. El valor p que se obtuvo para las variables, tipo de vivienda, servicios básicos, seguro de salud, uso de plantas medicinales, consulta para comprar, con la prueba de Chi cuadrada es $< 0,05$, por lo tanto, hay relación entre las variables y la preferencia de atención en farmacias y boticas por los usuarios del distrito de Ica. Así mismo, observamos que el valor p que se obtuvo para ocupación laboral, ingreso familiar, problemas de salud en la prueba de Chi cuadrada es $> 0,05$, por lo tanto, no hay relación entre estas variables y la preferencia de atención.

IV. DISCUSIÓN

En el estudio participaron 382 usuarios con preferencia de atención en farmacia, botica y establecimiento de salud, la mayoría tenían sus edades entre 34 a 41 años, con una edad mínima de 20 años y máxima de 65 años, el 77,5% son casados o convivientes, 54,2% presentas estudios secundarios, el 32,5% su familia tiene de 4 a 6 miembros y el 89,5% son católicos.

Los usuarios con nivel secundario acudieron más a las farmacias o boticas que los usuarios de nivel superior. Resultados similares a los encontrados por Huaccho J. ⁽¹²⁾

Los usuarios dependientes de un trabajo muestran su preferencia de atención en las farmacias o boticas, esto se puede deber a que el usuario al ser un empleado tiene poco tiempo para acudir al establecimiento de salud, donde muchas veces hay largas colas de atención, por lo que optan la atención rápida de las farmacias o boticas. También se observa en el estudio que 31,9% de los usuarios con un ingreso familiar mayor del básico acuden a las farmacias o boticas al igual que los que tienen un ingreso familiar menor del básico.

El 55,5% de usuarios que cuentan con seguro de salud prefieren las farmacias o boticas para su atención y los que no cuentan con seguro de salud prefieren los establecimientos de salud para su atención. En el estudio de Huaccho J., los usuarios sin seguro fueron los que visitaron más los establecimientos farmacéuticos en comparación a los que tuvieron algún tipo de seguro⁽¹²⁾.

Los problemas de salud por los que prefieren la atención en farmacias son síntomas y malestar 33,5%, enfermedades 16,0% y enfermedades crónicas 8,6%. En el estudio de Huaccho J. los principales problemas de salud por los que prefirieron acudir a las farmacias y boticas fueron: síntomas y malestares, enfermedad y recaída de la enfermedad crónica⁽¹²⁾.

Ante un problema de salud el 58,1% de los participantes fueron para su atención a una farmacia o botica, el 41,9% acudieron a un establecimiento de salud para ser atendidos. Resultados que difieren a los de Huaccho J., donde 19,4% prefirió para su atención un centro de salud y 19,45% acudieron a una farmacia o botica⁽¹²⁾.

Las razones de preferencia de atención el 32,4% prefieren la atención en farmacias o boticas porque la enfermedad que presentan no es grave, el 22,5% porque la farmacia o botica están cerca a su casa, el 12,6% porque la atención es rápida. Resultados similares a los de Hajj MS, et al., evidencio razones por las que acudieron a farmacias como la ubicación, condiciones de salud menores poco graves⁽¹⁰⁾. Okai GA., afirma que los usuarios visitan con frecuencia las farmacias

comunitarias para recibir tratamiento por dolencias menores, para la compra de medicamentos recetados⁽¹⁾. Estudios de Merks P, Kasmierczak J., et al., determinaron que los factores que influyen en la elección de farmacias o boticas fueron la ubicación, el servicio profesional⁽⁷⁾. Merks, P., Olszewska AE., et al., en su estudio indica la preferencia por farmacias o boticas porque por los medicamentos se paga un precio fijo independientemente del costo del mercado e inclusive, las personas mayores de sesenta años y menores de dieciséis años son exentos de pagar⁽⁸⁾. Daly, CJ., determinaron que los usuarios que acudían a los establecimientos farmacéuticos reportaban no tener dinero, la distancia o no tener un medio de transporte para visitarlos, por lo que, a partir de ese estudio, los farmacéuticos propusieron brindar otras alternativas de menor costos y que tenga la función de entrega a domicilio⁽²³⁾.

Los factores demográficos y socioeconómicos son factores determinantes, muchos usuarios para su atención acuden a la farmacia o botica para recibir tratamiento por dolencias menores, la mayoría de los usuarios tienen ingreso familiar entre el monto básico y menor que el básico lo impide que muchos no puedan acceder a los servicios de los hospitales, además de ello la congestión, las largas colas, la falta de medicinas y la mala calidad del servicio, hacen que el usuario considere al establecimiento de salud el último lugar para tratarse, llevando incluso, a que califiquen su malestar como dolencia de menor gravedad con la finalidad de no pasar por un sistema de salud desagradable.

V. CONCLUSIONES

Ante un problema de salud el 58,1% de los participantes indican su preferencia de atención en una farmacia o botica, y el 41,9% prefiere acudir a un establecimiento de salud para ser atendidos

En el análisis de la preferencia de atención de los usuarios del distrito de Ica considerando los factores demográficos, se encontró relación significativa ya que tanto las variables consideradas en el estudio edad, estado civil, grado de instrucción, N° de hijos, N° de miembros familiares, obtuvieron un p-valor <0.05 . Se concluye, que al encontrar resultados relevantes en cuanto a la relación factores demográficos y la preferencia de atención en usuarios del distrito de Ica -24, donde el p-valor del análisis estadístico al asociar ambas variables es $< 0,05$, por lo tanto, si hay la relación entre los factores demográficos y la preferencia de atención de los usuarios.

En el análisis de la preferencia de atención de los usuarios del distrito de Ica considerando los factores socioeconómicos, no se encontró relación estadísticamente significativa ya que tanto las variables consideradas en el estudio tipo de vivienda, servicios básicos, ingreso familiar, seguro de salud uso de plantas medicinales, obtuvieron un p-valor >0.05 . Se concluye, que al encontrar resultados relevantes en cuando a la relación factores socioeconómicos y la preferencia de atención en usuarios del distrito de Ica -24, donde el p-valor del análisis estadístico al asociar ambas variables es $> 0,05$, por lo tanto, no hay la relación entre los factores socioeconómicos y la preferencia de atención de los usuarios.

Los factores demográficos y socioeconómicos son factores determinantes, muchos usuarios para su atención acuden a la farmacia o botica para recibir tratamiento por dolencias menores, la mayoría de los usuarios tienen ingreso familiar entre el monto básico y menor que el básico lo impide que muchos no puedan acceder a los servicios de los hospitales, además de ello la congestión, las largas colas, la falta de medicinas y la mala calidad del servicio, hacen que el usuario considere al establecimiento de salud el último lugar para tratarse, llevando incluso, a que califiquen su malestar como dolencia de menor gravedad con la finalidad de no pasar por un sistema de salud desagradable.

VI. RECOMENDACIONES

Se debe implementar un programa de inducción y capacitación a todo el personal de salud, con el objetivo de adquirir más conocimientos de las características de los productos y servicios que se brinda a los usuarios, los que deben ser adecuados, eficientes y de calidad.

Promover una constante información, para que se cuente con la asesoría profesional del Químico Farmacéutico competente.

Exhortar y recordar a los Químicos Farmacéuticos de las farmacias, boticas y establecimientos de salud, que es de mucha importancia brindar al usuario consejería farmacéutica con responsabilidad y amabilidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Okai GA, Abekah-Nkrumah G, et al. Perceptions and trends in the use of community pharmacies in Ghana. *J Pharm Policy Pract.* 2019; 12:25. Published 2019 Sep 18. En: doi:10.1186/s40545-019-0186-x
2. Hamidi N, Jawahir T., et al. Determinantes de la utilización de farmacias comunitarias entre la población adulta en Malasia: hallazgos de la Encuesta Nacional de Salud Morbilidad. *BMC Health Serv.*2019; Res 21(649).
3. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Anuario Estadístico.2015; 25(1): [aprox. 93 p.]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1016012/ANUARIO_2016_final_160725.pdf.
4. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Anuario Estadístico.2019;144(1): [aprox. 171 p.]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_USALUD_2019.pdf
5. Ponce de León Z. Sistema de Salud en el Perú y el COVID-19 [Internet]. Lima: Jorge Aragón Trelles; 2021 Disponible en: <https://gobierno.pucp.edu.pe/publicacion/sistema-de-salud-en-el-peru-y-el-covid-19/>
6. Soto-Becerra P, Virú-Loza M, et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano *Rev. Cuerpo Med. HNAAA* vol.13 no.1 Chiclayo ene./mar 2020 Epub 31-Mar-2020 disponible en: <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>
7. Merks P, Kaźmierczak J, Olszewska AE, Kołtowska-Häggström M. Comparison of factors influencing patient choice of community pharmacy in Poland and in the UK, and identification of components of pharmaceutical care. *Patient Prefer Adherence.*; 8:715-726. [Revista virtual]. Disponible en: doi:10.2147/PPA.S53829
8. Merks, P., Olszewska, A., & Dehili, C. Consultation room as one of the important aspects of implementation of advanced pharmaceutical services in Poland. *Farmacja Polska*, 69, 399-407. Disponible en: https://www.ekuz.nfz.gov.pl/en/info_dla_uprawnionych_z_innych/general-information-concerning-access-health-care-durante-temporary-st
9. Colchero M, Gómez R, Pineda-Antúnez C, et al. Utilización de servicios de salud durante la pandemia de Covid-19 en México. *Análisis de la cascada de atención en 2020. salud publica mex.* 2021;63(6):743-750.
10. Hajj MS, Salem S, Mansoor H. Public's attitudes towards community pharmacy in maltar:

- a pilot study. *Patient Prefer Adherence*. 2011; 5:405-422. En: doi:10.2147/PPA.S22117
11. Alzamora A, Ponce D. Factores asociados a la accesibilidad de los servicios de salud en pobladores del asentamiento humano san francisco de ñaña. [pregrado]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2020.
 12. Huaccho J. Factores asociados a la preferencia de atención en farmacias y boticas en pandemia 2020-Perú: análisis secundario. [pregrado]. Lima: Universidad Cayetano; 2022. Disponible en: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>
 13. Quispe M. Calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario en establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Juliaca mayo-julio 2021. [pregrado]. Juliaca-Puno: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2022.
 14. Gutiérrez M, Morales B. Factores que influyen en la decisión de compra de medicamentos en tiempo de pandemia en usuarios que acuden a la Botica Vida&Salud del distrito de La Victoria. [pregrado]. Lima; Universidad Nacional; 2023.
 15. Castillo Saavedra, E., Rosales Márquez, C., & Reyes Alfaro, C. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur*, 18(4), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2020000400564&lng=es&tlng=es
 16. Dubuc-Piña, A. A. (2022). Marketing sensorial como estrategia persuasiva para la fidelización del cliente en el sector de servicios. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(13), 53-71. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i13.1642>
 17. Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S071807642020000400221>
 18. Rojas León, C, Segura Cano, S, Lizano Barrantes, C, & Cordero García, E. (2022). Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. *Revista de la OFIL*, 32(4), 341-345. Epub 31 de julio de 2023. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2022000400006>
 19. INEI. Resultados definitivos ICA. Lima - Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Tomo-01. p. 1-773. 2018.
 20. Jordan D, Guiu-Segura JM, Sousa-Pinto G, Wang LN. How COVID-19 has impacted the role of pharmacists around the world. *Cómo ha impactado la COVID-19 a nivel mundial en el papel del farmacéutico*. *Farm Hosp*. 2021;45(2):89-95. [Revista virtual]. Disponible en: doi:10.7399/fh.11652
 21. Urick BY, Meggs EV *Hacia una mayor posición profesional: Evolución de la práctica y educación farmacéutica, 1920-2020*. *Farmacia*. [Revista virtual]; 7:98. Disponible en: doi: 10.3390/farmacia7030098

22. Daly, CJ , Costello, J , Mak, A , Quinn, B , Lindenau, R , Jacobs D. Percepciones de los farmacéuticos sobre los servicios de atención al paciente y los determinantes sociales de la salud dentro de las farmacias comunitarias independientes en una red de servicios mejorada . J Am Coll ClinPharm . 2021 ; 4 :288 - 295 . En:<https://doi.org/10.1002/jac5.1398>

VIII ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Factores asociados a la preferencia de atención en farmacias y boticas en personas del Distrito de Ica.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuáles son los factores asociados que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas establecimientos de Salud en personas del Distrito de Ica - 2024?</p> <p>Problema específico ¿Cuál son los factores demográficos que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas y establecimientos de Salud en personas del Distrito de Ica - 2024? ¿Cuál son los factores socioeconómicos que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas y establecimientos de Salud en personas del Distrito de Ica - 2024? ¿Cuáles son las razones en la preferencia de la atención en farmacias y boticas en personas del Distrito de Ica - 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar los factores asociados que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas y establecimientos de Salud en personas del Distrito de Ica - 2024</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los factores demográficos que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas y establecimientos de Salud en personas del Distrito de Ica – 2024 • Determinar los factores socioeconómicos que pueden influenciar en la preferencia de la atención en farmacias, boticas y establecimientos de Salud en personas del Distrito de Ica – 2024 • Identificar las razones en la preferencia de la atención en farmacias y boticas en personas del Distrito de Ica – 2024 	<p>No amerita</p>	<p>Variable 1 Preferencia en la atención</p> <p>Indicadores Preferencia en la atención en farmacias y boticas No preferencia en la atención en los establecimientos de Salud</p> <p>Variable 2 Factores asociados</p> <p>Indicadores Factores demográficos Factores socioeconómicos</p>	<p>Tipo, Nivel y diseño de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Es de tipo Aplicada • Nivel Descriptiva, explicativa, prospectiva y transversal. • Descriptiva Realizara una descripción lo más completa posible de un fenómeno, sin valorarlos. • Explicativa: Determina las causas y consecuencias de un fenómeno concreto. • Prospectivo: Los datos se recogerán después de la aprobación del proyecto, es trasversal, porque las variables serán medidas en una sola ocasión • Diseño: No experimental Muestra: 382

Anexos 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Factores asociados a la preferencia de atención en farmacias y boticas en personas del Distrito de Ica.

INTRODUCCIÓN:

Buenos días/tardes, soy egresada de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad San Luis Gonzaga. Este cuestionario tiene como propósito determinar los factores que se asocian a las preferencias de atención en farmacia comunitaria del distrito, esta información será de mucha importancia para desarrollar el estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Firma

A continuación, detallan las instrucciones o explicaciones para el llenado del cuestionario.

Anexo 3

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

Título: Factores asociados a la preferencia de atención en farmacias y boticas en personas del Distrito de Ica.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente.

<p align="center">I. Factores demográficos</p>	<p>15. Problemas de salud para acudir farmacia y boticas: Síntomas y malestar: Tos () Dolor cabeza () Fiebre () Náuseas () Enfermedad: Bronquios () Colitis () Otros () Enfermedad crónica: Hipertensión () Diabetes () Otros ()</p>
<p>1. Edad: 2. Sexo: F () M () 3. Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () 4. Estado civil: Soltero () Casado/conviviente () Divorciado/viudo () 5. N° hijos: 6. Tamaño familiar: 1 a 3 personas () 4 a 6 personas () 7 a más () 7. Religión:</p>	<p align="center">I. Preferencia de atención</p> <p>16. Cuando tiene problemas de salud para su atención prefiere: Farmacias y boticas () Centro de Salud ()</p> <p>17. Razones por preferencia farmacias y boticas: Cerca a domicilio () Atención rápida () Seguridad y confianza () Buen trato () Variedad de medicamentos () Enfermedad no grave () Amplio horario de atención ()</p> <p>18. Razones no preferencia Establecimiento de Salud (farmacia): Falta de tiempo () No tiene seguro () Demora atención () No tiene dinero () Por maltrato del personal de salud () No confía en el médico () No hay medicamentos ()</p>
<p align="center">II. Factores socioeconómicos</p>	
<p>8. Tipo de vivienda: Material noble () Esteras, adobes, otros () 9. Servicios básicos: Agua, desagüe, luz Sí () No () 10. Ocupación laboral: Dependiente () Independiente () Ama de casa () 11. Ingreso familiar: Menos del básico () Básico () Mayor del básico () 12. Seguro de salud: SIS, EsSalud, Particular Sí () No () 13. Usa de plantas medicinales: Sí () No () 14. Consulta para comprar medicamento: Amigos () Familia () Médico () Farmacéutico ()</p>	

Anexo 4

Ficha de validación de instrumento.

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: GARCIA WONG FRANCISCA MARTHA

1.2 Grado académico: Doctor

1.3 Título de la Investigación: Factores asociados a la preferencia de atención en farmacias y boticas en personas del Distrito de Ica.

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios					100
	2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					100
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					90
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.					95
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación					95
	8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					95
	9. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					95
	10. METODOLOGIA	Responde al propósito del estudio.					95
PROMEDIO			97%				

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Ica, 06 de Diciembre 2023

Debe corregirse

Francisca Wong García
Firma del experto
DNI: 22287139

Ficha de validación de instrumento.

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Chumbes Huaman Andrea Rita

1.2 Grado académico: Magister

1.3 Título de la Investigación: Factores asociados a la preferencia de atención en farmacias y boticas en personas del Distrito de Ica.

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios					100
	2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					100
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					90
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.					95
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación					95
	8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					95
	9. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					95
	10. METODOLOGIA	Responde al propósito del estudio.					95
PROMEDIO			97%				

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Ica, 06 de Diciembre 2023

Debe corregirse


Firma del experto
DNI: 72198485

Ficha de validación de instrumento.

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Carlos Manuel Benavente Bevilacqua

1.2 Grado académico: Doctor en Farmacia y Bioquímica

1.3 Título de la Investigación: Factores asociados a la preferencia de atención en farmacias y boticas en personas del Distrito de Ica.

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios					100
	2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					100
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					90
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento global responde a los objetivos de la investigación.					95
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, entre los elementos de la investigación					95
	8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					95
	9. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					95
	10. METODOLOGIA	Responde al propósito del estudio.					95
PROMEDIO			97%				

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Ica, 06 de Diciembre 2023

Debe corregirse


Firma del experto
DNI: 21458924

Anexo 5



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
Ciudad Universitaria s/n Teléfono 056 762573



FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
DECANATO

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCION DECANAL N° 135-D/FFB-UNICA-2024

Ica, 08 de febrero de 2024

VISTO:

El Oficio N°284-UI-CI-FFB-UNICA-2024 de fecha 07 de febrero de 2024, Exp. N° 818 del 07 de febrero de 2024, presentado por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, haciendo llegar el reporte y la constancia de haber realizado el análisis con el software de verificación de similitud al proyecto de tesis presentado por el (la): **Bach. RAMOS AZURIN MARÍA DEL PILAR (Autor)**.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Rectoral N° 011-R-UNICA-2024 de fecha 10 de enero de 2024, se encarga como Decano Interino de la Facultad de Farmacia y Bioquímica al **Dr. FELIPE ARTEMIO SURCO LAOS**.

Que, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" organiza su régimen académico por facultades; que las facultades son unidades de formación académica, profesional y de gestión.

Que, el Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales, aprobado con RR. N° 048-R-UNICA-2021 (25-01-2021), establece que, para la obtención del Título Profesional mediante Tesis, el Bachiller debe cumplir con el desarrollo de un proyecto de tesis, con el asesor designado.

Que, habiendo presentado el (la): **Bach. RAMOS AZURIN MARÍA DEL PILAR (Autor)**, su solicitud pidiendo aprobación de Proyecto y Asesor con fecha 15 de noviembre de 2023, Exp. N° 5166, se acuerda aceptar la propuesta de asesor a la **Dra. HAYDEE DEL CARMEN MATA NEGRI** con Oficio N° 1771-UI-CI-FFB-UNICA-2023 de fecha 24 de noviembre de 2023, quien debe coordinar y revisar el proyecto enviando un documento que está apto para pasar el antiplagio de acuerdo al Artículo 32.- Procedimiento para la obtención del Título profesional donde señala que el proyecto de tesis pase por el sistema antiplagio, y una vez aprobada deberá ser formalizada mediante Resolución Decanal.

Que, habiéndose reunido la Comisión de Investigación de la Facultad de Farmacia y Bioquímica el día 22 de noviembre de 2023, donde se aprueba el proyecto de tesis.

Que, de acuerdo al Art° 32, inciso 10.- del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", Aprobado con R.R. N° 048-R-UNICA-2021 de fecha 25-01-2021; con esta aprobación, el asesorado deberá desarrollar el proyecto de tesis en un plazo mínimo de cuatro (4) meses, debiendo concluirse en un plazo máximo de dieciocho (18) meses, pudiéndose prorrogar el plazo por dos (2) meses más. Vencido el plazo, el asesorado tendrá que presentar un nuevo proyecto.

Que, mediante el Oficio N° 284-UI-CI-FFB-UNICA-2024 de fecha 07 de febrero de 2024, Exp. N° 818 del 07 de febrero de 2024; la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, hace llegar el reporte de Antiplagio y la constancia de haber realizado el análisis con el software de verificación de similitud de fecha 05 de febrero de 2024, para la emisión de la Resolución Decanal de aprobación del Proyecto de Tesis "**FACTORES ASOCIADOS A LA PREFERENCIA DE ATENCIÓN EN FARMACIAS Y BOTICAS EN PERSONAS DEL DISTRITO DE ICA**" presentado por el (la) **Bach. RAMOS AZURIN MARÍA DEL PILAR (Autor)**, para la obtención del Título Profesional, habiendo obtenido el calificativo de Aprobado con el 3% de similitud, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4°, inciso 4.3 del Reglamento para la Evaluación de Originalidad de los Documentos de Investigación aprobado con RR. N°1668-R-UNICA-2020 (14-12-2020) y R.R. N° 761-R-UNICA-2021 (04-05-2021) que Aprueba el uso obligatorio del servicio de iThenticate de Trinitin.

Que, en la Facultad de Farmacia y Bioquímica, el Decano interino haciendo uso de sus atribuciones conferidas en el Reglamento General de la Universidad, aprobado con RR N.° 027-2021-R-UNICA. Art 176. Funciones y atribuciones del decano.

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Aprobar, el Proyecto de Tesis presentado por el (la): **Bach. RAMOS AZURIN MARÍA DEL PILAR (Autor)**, Titulado: "**FACTORES ASOCIADOS A LA PREFERENCIA DE ATENCIÓN EN FARMACIAS Y BOTICAS EN PERSONAS DEL DISTRITO DE ICA**", para la obtención del Título Profesional.

Campus Universitario (Panamericana Sur Km 305) – Facultad de Farmacia y Bioquímica - ICA
Email: farmacia@unica.edu.pe



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
Ciudad Universitaria s/n Teléfono 056 762373



FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
DECANATO

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

ARTÍCULO 2º.- Debiendo continuar desarrollando el proyecto con el asesor designado: **Dra. HAYDEE DEL CARMEN MATTA NEGRI** con N°Orcid.org/0000-0002-0147-094X; teniendo un periodo de 04 meses, del 08 de febrero al 06 de junio de 2024.

ARTÍCULO 3º.- Transcribir la presente resolución a los interesados e instancias pertinentes para los fines correspondientes.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Dr. NÉSTOR ARZÉNIO SURCO LAOS
DECANO (e)

Anexo 6

