

Universidad central de Nicaragua, Facultad de ciencias médicas

“Agnitio Ad Verum Ducit”



### **Monografía para Optar al Título de Licenciado en Farmacia**

“Percepción de la población sobre la atención farmacéutica recibida en la Farmacia Silva, comunidad Balgüe isla de Ometepe durante enero a febrero de 2026.”

#### **Autores:**

- Br. Guillermo Enrique Díaz Quintana.
- Br. Valeria Nohemí Landez Mendoza.

#### **Tutor:**

- Lic. Cristhian de Jesús Serrano Boza.

Managua, marzo de 2026



## UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

*“Agnitio Ad Verum Ducit”*

### CARTA AVAL TUTOR /METODOLOGO(A)

Dra. Luisa Mendieta  
Decana de la Facultad de Ciencias Médicas.

UCN – Campus Central  
Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por las egresadas Br. Guillermo Enrique Díaz Quintana y Br. Valeria Nohemí Landez Mendoza, para optar al título de Licenciatura en farmacia, cuyo título de la Monografía es: Percepción de la población sobre la atención farmacéutica recibida en la Farmacia Silva, comunidad Balgüe isla de Ometepe durante enero a febrero de 2026. El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el capítulo VIII. de las formas de culminación de estudios del reglamento académico; para ser evaluada por el Comité Evaluador.

En La Ciudad de managua a los 25 días del mes de marzo del año 2026.

Lic. Cristhian Jesús Serrano Boza

Tutor(a) Científico

## Resumen

La atención farmacéutica constituye un componente fundamental dentro de los servicios de salud, ya que contribuye a garantizar el uso seguro, eficaz y racional de los medicamentos. En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva, ubicada en la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, durante el período comprendido entre enero y febrero de 2026.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por aproximadamente 1,200 usuarios que asisten a la farmacia. Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, obteniéndose una muestra de 291 participantes; sin embargo, se trabajó con un total de 300 usuarios para fortalecer la representatividad del estudio. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia y la recolección de datos se realizó mediante encuestas estructuradas aplicadas directamente a los pacientes después de recibir el servicio farmacéutico.

Los resultados evidenciaron una percepción mayoritariamente favorable respecto a la atención farmacéutica. El 83.7 % de los usuarios indicó haber recibido información sobre la conservación adecuada de los medicamentos, mientras que el 84 % manifestó que el personal farmacéutico respondió satisfactoriamente a sus dudas durante la atención. Asimismo, la mayoría de los participantes expresó altos niveles de satisfacción con el servicio y el 84.7 % afirmó que recomendaría la farmacia a otras personas de la comunidad. Se concluye que la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva es percibida de manera positiva por la mayoría de los usuarios, destacándose la claridad de la información, la resolución de dudas y el trato recibido.

## *Índice de contenidos*

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| Resumen.....                              | III |
| Índice de tablas.....                     | IX  |
| Índice de figuras.....                    | X   |
| Introducción.....                         | 1   |
| Problema de Investigación. ....           | 2   |
| Formulación del problema .....            | 3   |
| Antecedentes y contexto del problema..... | 3   |
| Objetivos.....                            | 6   |
| <i>Objetivo General</i> .....             | 7   |
| <i>Objetivos Específicos</i> .....        | 7   |
| Preguntas de investigación.....           | 7   |
| Justificación.....                        | 8   |
| Limitaciones. ....                        | 9   |
| <i>Alcance geográfico reducido:</i> ..... | 9   |
| <i>Tamaño de muestra limitado:</i> .....  | 9   |
| <i>Alcance geográfico reducido:</i> ..... | 10  |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| <i>Tamaño de muestra limitado:</i> .....          | 10 |
| <i>Disponibilidad de los participantes:</i> ..... | 10 |
| <i>Subjetividad en las respuestas:</i> .....      | 10 |
| <i>Factores externos no controlados:</i> .....    | 10 |
| <i>Recursos disponibles:</i> .....                | 10 |
| Variables.....                                    | 11 |
| <i>Variable independiente</i> .....               | 11 |
| <i>Variables dependientes</i> .....               | 11 |
| Marco contextual .....                            | 12 |
| Marco teórico. ....                               | 15 |
| Revisión de literatura .....                      | 15 |
| Estado del arte .....                             | 16 |
| Teorías y conceptualizaciones asumidas.....       | 19 |
| <i>Farmacia comunitaria</i> .....                 | 20 |
| <i>Establecimiento farmacéutico</i> .....         | 20 |
| <i>Servicios farmacéuticos</i> .....              | 20 |
| <i>Atención Farmacéutica</i> .....                | 21 |

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Regla de los “correctos farmacéuticos”</i> .....              | 22 |
| Las Buenas Prácticas de Dispensación .....                       | 26 |
| Diseño Metodológico .....                                        | 33 |
| Tipo de investigación .....                                      | 34 |
| Población y Selección de la muestra .....                        | 35 |
| <i>Población</i> .....                                           | 35 |
| <i>Muestra</i> .....                                             | 35 |
| <i>Criterios de inclusión</i> .....                              | 35 |
| <i>Criterios de exclusión</i> .....                              | 36 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados ..... | 36 |
| <i>Técnica de recolección de datos</i> .....                     | 36 |
| <i>Instrumento de recolección de datos</i> .....                 | 37 |
| Confiability y validez de los instrumentos .....                 | 37 |
| <i>Validación</i> .....                                          | 37 |
| <i>Confiability</i> .....                                        | 38 |
| Procedimientos para el procesamiento y análisis de datos .....   | 38 |
| Cronograma de actividades .....                                  | 39 |

|                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Recursos humanos: .....                                                                                                                            | 40 |
| Recursos materiales .....                                                                                                                          | 40 |
| Recursos financieros.....                                                                                                                          | 40 |
| Resultados .....                                                                                                                                   | 41 |
| Objetivo 1: Analizar la claridad y suficiencia de la información brindada a los pacientes durante el proceso de dispensación de medicamentos. .... | 41 |
| Objetivo específico 2. Evaluar la calidad de la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva.....                                           | 46 |
| Objetivo específico 3: Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención farmacéutica recibida en la Farmacia Silva. ....  | 54 |
| Síntesis del resultado.....                                                                                                                        | 60 |
| Conclusiones.....                                                                                                                                  | 61 |
| Recomendaciones .....                                                                                                                              | 62 |
| Referencias .....                                                                                                                                  | 65 |
| Anexos .....                                                                                                                                       | 70 |
| Anexo A. ....                                                                                                                                      | 71 |
| Anexo B.....                                                                                                                                       | 78 |
| <i>Tablas</i> .....                                                                                                                                | 78 |

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Imágenes de recolección de datos y cartas..... | 85 |
|------------------------------------------------|----|

## Índice de tablas

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Percepción de los usuarios sobre claridad del lenguaje utilizado por el personal farmacéutico..... | 78 |
| Tabla 2 Evaluación del interés del problema por el personal farmacéutico .....                             | 78 |
| Tabla 3 Percepción del tiempo recibido de los usuarios de farmacia silva .....                             | 79 |
| Tabla 4 Conocimiento de los usuarios sobre la conservación adecuada de los medicamentos.....               | 79 |
| Tabla 5 Percepción de los usuarios sobre la resolución de dudas durante la atención farmacéutica.....      | 79 |
| Tabla 6 Nivel de confianza de los usuarios sobre preguntar.....                                            | 80 |
| Tabla 7 Percepción de información de dosis. ....                                                           | 80 |
| Tabla 8 Información brindada sobre duración del tratamiento. ....                                          | 80 |
| Tabla 9 Información de efectos secundarios. ....                                                           | 81 |
| Tabla 10 Información del respeto y amabilidad a los usuarios.....                                          | 81 |
| Tabla 11 Percepción más importante de los usuarios .....                                                   | 82 |
| Tabla 12 Nivel de satisfacción de los usuarios. ....                                                       | 82 |
| Tabla 13 Nivel del servicio de calidad dado por el farmacéutico.....                                       | 83 |
| Tabla 14 Nivel de recomendación de la farmacia por partes de los usuarios.....                             | 83 |

## Índice de figuras

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1 Claridad de lenguaje utilizado.....                                                | 41 |
| Ilustración 2 Interés del farmacéutico por el problema de salud de los usuarios.....             | 43 |
| Ilustración 3 Tiempo suficiente dedicado al paciente .....                                       | 44 |
| Ilustración 4 Información dedicado durante servicio de atención .....                            | 45 |
| Ilustración 5 Información brindada a los pacientes sobre dudas al paciente .....                 | 47 |
| Ilustración 6 Confianza de los usuarios acerca de hacer preguntas .....                          | 48 |
| Ilustración 7 Claridad de información sobre dosis .....                                          | 49 |
| Ilustración 8 Evaluación de información sobre indicación de la duración de tratamientos<br>..... | 51 |
| Ilustración 9 Evaluación de la explicación efectos secundarios .....                             | 52 |
| Ilustración 10 Evaluación del trato recibido por el personal .....                               | 54 |
| Ilustración 11 Percepción de los usuarios sobre el servicio recibido .....                       | 55 |
| Ilustración 12 Niveles de satisfacción de usuarios .....                                         | 56 |
| Ilustración 13 Percepción global de la calidad del servicio.....                                 | 58 |
| Ilustración 14 Disposición de los usuarios sobre recomendaciones de farmacia .....               | 59 |

## Introducción

La atención farmacéutica constituye un eje esencial de los servicios de salud modernos, al situar al paciente como centro del proceso terapéutico y al farmacéutico como responsable de garantizar el uso seguro y racional de los medicamentos. Desde que consolidaron el concepto de atención farmacéutica, múltiples investigaciones han reafirmado su vigencia, destacando que la comunicación farmacéutico–paciente es determinante para mejorar la adherencia terapéutica y reducir errores de medicación (Villafaina-Barroso A. M.-N.-M.-C., 2023).

La (Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) señala que el uso racional de medicamentos depende en gran medida de la información que el paciente recibe durante la dispensación. En este sentido, la Federación Internacional Farmacéutica enfatiza que la orientación sobre indicaciones, contraindicaciones, dosis e interacciones es indispensable para garantizar seguridad y eficacia terapéutica (Edo-Solsona M. D.-A.-M.-M.-O., 2022) .

En América Latina, estudios recientes han evidenciado deficiencias en la orientación farmacéutica durante la dispensación. Por ejemplo, (Vargas López & Chávez Gallegos, 2022) encontraron que la práctica farmacéutica presenta limitaciones en la información brindada al paciente, lo que afecta negativamente la percepción del servicio. De manera similar, reportó que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción y fidelización de los usuarios en farmacias comunitarias.

En Nicaragua, evidenciaron que, aunque los usuarios consideran aceptable la atención recibida en farmacias comunitarias, persisten debilidades importantes en la comunicación farmacéutico–paciente. Un porcentaje significativo de los encuestados manifestó no recibir información suficiente sobre la dosificación, duración del tratamiento y posibles efectos

secundarios, lo cual influye en una percepción limitada de la calidad del servicio (Mendoza L. y., 2024).

La Farmacia Silva, ubicada en la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, representa un punto de contacto esencial entre la población y los servicios de salud. En este establecimiento, la dispensación constituye el principal vínculo entre el paciente y el profesional farmacéutico. Sin embargo, se desconoce cómo los usuarios perciben la calidad de la atención recibida, particularmente en lo referente a la comunicación, la orientación farmacológica y la satisfacción con el servicio. Esta ausencia de información limita la capacidad de la farmacia para identificar debilidades, mejorar sus prácticas y garantizar un servicio realmente efectivo.

Comprender las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios permite identificar debilidades en el proceso de dispensación y fortalecer la interacción entre el farmacéutico y la comunidad. Finalmente, porque este tipo de estudios aporta información útil para futuras intervenciones, capacitaciones y estrategias de mejora continua en los servicios de salud locales. (Organization., 2024)

### **Problema de Investigación.**

La formulación del problema constituye un eje central en todo proceso investigativo, ya que permite delimitar el objeto de estudio y justificar su pertinencia científica y social. En el ámbito de la atención farmacéutica, la percepción de los usuarios se reconoce como un indicador relevante de calidad del servicio, pues refleja tanto la satisfacción como la eficacia en la prestación.

## **Formulación del problema**

La atención farmacéutica constituye un componente esencial dentro de los servicios de salud, ya que garantiza que los pacientes reciban información clara, segura y adecuada sobre el uso de los medicamentos. En la Farmacia Silva, ubicada en la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, se brindan servicios de dispensación que incluyen orientación sobre indicaciones, contraindicaciones y efectos secundarios, conforme a lo establecido en la Ley 292. Sin embargo, a pesar de la importancia de este proceso, no se cuenta con información actualizada sobre cómo la población percibe la calidad de atención que recibe, especialmente en lo referente a la comunicación, educación farmacológica y orientación durante la entrega de medicamentos.

Esta falta de conocimiento sobre la percepción de los usuarios puede limitar la capacidad de la farmacia para identificar debilidades, mejorar sus prácticas y garantizar un servicio realmente efectivo. Si los pacientes no comprenden correctamente las indicaciones o no reciben la orientación necesaria, pueden presentarse errores en el uso de los tratamientos, disminución en la adherencia terapéutica y riesgos para la salud. Ante esta situación, surge nuestra pregunta de investigación ¿cómo perciben los usuarios la calidad de la atención farmacéutica ofrecida en la Farmacia Silva durante enero a febrero de 2026? La necesidad de evaluar cómo valora la comunidad el servicio recibido, con el fin de implementar mejoras que fortalezcan la calidad de la atención farmacéutica y contribuyan a un uso seguro y responsable de los medicamentos.

## **Antecedentes y contexto del problema**

En el año 2021 en cañete realizó un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la botica Sofía Imperial. Para este estudio,

se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva no experimental, con un grupo de 269 usuarios. Como método de recopilación de datos se utilizó una encuesta. Señalando que el 73% de los participantes en la encuesta valoraron la calidad de atención farmacéutica. No obstante, un 86% manifestó descontento respecto a su satisfacción como consumidores. Respecto a los aspectos de calidad en la atención farmacéutica, la mayoría mostró una valoración positiva: Tangibilidad (55%), fiabilidad (52%), capacidad de respuesta (50%) y empatía (67%). En contraste, la satisfacción del usuario mostró insatisfacción en las dimensiones humanística (59%), tecnológica-científica (100%) y entorno (68%). Se concluye que, aunque la calidad de atención farmacéutica es favorable, la satisfacción del cliente es deficiente, atribuida a la falta de implementación de nuevas tecnologías. (Huamán, 2021)

En el año 2022, Alves-Conceição, Costa y Silva en Brasil realizaron un estudio sobre la implementación de servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias, con el objetivo de analizar la percepción de los pacientes y los resultados clínicos asociados. Se aplicaron encuestas a más de 200 usuarios en diferentes regiones del país. Los hallazgos mostraron que la provisión de servicios farmacéuticos centrados en el paciente se asocia con mejoras significativas en la adherencia a tratamientos, reducción de errores de medicación y mayor satisfacción general. Los usuarios destacaron la empatía y la claridad en la comunicación como factores clave para valorar positivamente la atención recibida, el estudio concluyó que la atención farmacéutica en farmacias comunitarias no solo mejora los resultados clínicos, sino que también incrementa la percepción de calidad y confianza en el servicio. (Alves-Conceição V. C., 2022).

Estudiantes de la universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, de la carrera de farmacia, realizaron una investigación sobre Atención farmacéutica brindada a usuarios que asisten a las farmacias privadas del centro y noroeste de la ciudad de León, enero-mayo 2020.

Al realizar este estudio se evaluó, determinó, y se analizó la atención brindada a 90 de los usuarios que concurren las farmacias privadas y se determinó el conocimiento del profesional farmacéutico que laboran en las farmacias (Nicaragua, 2020).

Dicha investigación arrojó los siguientes datos:

En la escala de muy bueno el conocimiento del profesional farmacéutico con 40% y el 33.33% para el cumplimiento del servicio de dispensación, excelente con un 45% el conocimiento de la indicación farmacéutica por parte del farmacéutico.

En un 41.67% se cumplió con el servicio de atención farmacéutica y no se les brindó al 58.33%. Con respecto a la calidad de la atención farmacéutica la determinaron los 180 usuarios que asistieron a dicha farmacias evaluando con respecto a la información y verificación de la información brindada y al interés que mostraba el farmacéutico hacia el usuario; en la escala de bueno a excelente (70-100) siendo este el parámetro considerado en dicho estudio para decir que si hubo calidad para 37.50% y no para 62.50%.

Observando que si hay mayor cumplimiento de calidad, lo cual significa que el porcentaje de cumplimiento en ambos procesos es de 41.67% pero solo al 37.50% se les informó sobre el medicamento y se les mostró interés lo cual indica que hubo una buena comunicación entre usuario – farmacéutico; e incumplen en brindar ambos procesos el 58.33%, siendo mayor que el cumplimiento y no hubo calidad para el 62.50% indicando que no hubo información ni interés alguno hacia el usuario menos, una comunicación.

En comunidades rurales como Balgüe, Isla de Ometepe, el acceso a servicios médicos especializados puede ser limitado debido a factores geográficos y logísticos. Ante esta situación, las farmacias comunitarias se convierten en el primer punto de contacto con el

sistema de salud, no solo para la adquisición de medicamentos, sino también para la orientación sobre su uso.

Sin embargo, es frecuente que los usuarios soliciten tratamientos basándose en recomendaciones informales o experiencias previas, lo que incrementa el riesgo de automedicación y uso inadecuado de los medicamentos cuando no se brinda información clara durante la dispensación. Esta situación puede afectar la adherencia terapéutica, la seguridad del paciente y la efectividad de los tratamientos.

Aunque la farmacia cumple un rol sanitario importante dentro de la comunidad, existe poca información sobre cómo la población percibe la calidad de la atención farmacéutica recibida, especialmente en aspectos como la comunicación, la orientación sobre los medicamentos y la satisfacción con el servicio.

En el contexto de Farmacia Silva representa un recurso clave para la población de Balgüe; sin embargo, se desconoce cómo los usuarios valoran la atención brindada. Esta falta de información limita la identificación de oportunidades de mejora en el servicio, lo que hace necesario analizar la percepción de los usuarios para contribuir al fortalecimiento de la atención farmacéutica y promover el uso seguro de los medicamentos.

## **Objetivos**

Los objetivos de la investigación se formularon con el propósito de orientar el estudio hacia la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención farmacéutica en la Farmacia Silva. La definición del objetivo general y de los objetivos específicos permitió delimitar el alcance del trabajo, establecer un marco claro de análisis y garantizar la coherencia entre el diseño metodológico y los resultados obtenidos.

**Objetivo General.**

Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva, comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, durante el período de enero a febrero 2026.

**Objetivos Específicos.**

1. Analizar la claridad y suficiencia de la información brindada a los pacientes durante el proceso de dispensación de medicamentos.
2. Describir la percepción de los pacientes sobre la comunicación farmacéutico–paciente en la Farmacia Silva.
3. Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención farmacéutica recibida en la Farmacia Silva.

**Preguntas de investigación**

¿Cómo perciben los pacientes la calidad de la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva, comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe durante el período de enero a febrero de 2026?

Preguntas específicas (derivadas de los objetivos específicos)

- ¿La información brindada durante la dispensación de medicamentos es clara y suficiente para los pacientes?
- ¿Cómo perciben los pacientes la comunicación establecida con el farmacéutico en la Farmacia Silva?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención farmacéutica recibida en la Farmacia Silva?

## **Justificación**

La investigación sobre la percepción de la población acerca de la atención farmacéutica recibida en la Farmacia Silva, comunidad Balgüe, isla de Ometepe, durante enero y febrero de 2026, se enmarcó en el área de educación y Salud Pública, que buscó transformar el modelo educativo tradicional orientado a la prevención, protección y promoción de la salud. Su propósito fue evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva, comunidad de Balgüe, isla de Ometepe, durante el período de enero a febrero de 2026. Con ello, se pretendió aportar evidencia científica que contribuyera a mejorar la calidad del servicio farmacéutico, promover prácticas más responsables y humanizadas, y garantizar un uso racional de los medicamentos en la población.

La atención farmacéutica constituye un servicio fundamental para garantizar el uso seguro y efectivo de los medicamentos dentro de la comunidad. En la Farmacia Silva, ubicada en la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, la dispensación representa un punto de contacto crucial entre el paciente y el profesional de la salud. Sin embargo, se desconoce con precisión cómo la población percibe la calidad de este servicio, especialmente en aspectos clave como la comunicación, la orientación sobre los tratamientos y la educación respecto al uso adecuado de los medicamentos.

Evaluar dicha percepción es esencial, ya que una atención deficiente puede derivar en errores de medicación, falta de adherencia terapéutica y posibles riesgos para la salud del paciente. Comprender las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios permitirá identificar debilidades en el proceso de dispensación y fortalecer la interacción entre el farmacéutico y la comunidad. Además, esta investigación contribuirá a mejorar la calidad del

servicio farmacéutico, promoviendo prácticas más responsables, humanizadas y alineadas con los estándares establecidos por la Ley 292.

El estudio también tiene relevancia social, ya que optimizar la atención en la farmacia aumenta la seguridad del paciente, mejora los resultados terapéuticos y favorece el bienestar general de la comunidad. De igual manera, aporta información útil para futuras intervenciones, capacitaciones y estrategias de mejora continua en los servicios de salud locales. Por tanto, la presente investigación es necesaria y pertinente para elevar la calidad de la atención farmacéutica y promover un uso racional de los medicamentos en la población de Balgüe.

### **Limitaciones.**

Las limitaciones del estudio se reconocieron como factores que condicionaron el alcance y la interpretación de los resultados. Entre ellas, se identificó el carácter restringido del ámbito geográfico y el tamaño de la muestra, aspectos que influyeron en la posibilidad de generalizar los hallazgos más allá de la comunidad de Balgüe y del periodo específico de recolección de datos.

#### ***Alcance geográfico reducido:***

El estudio se realizó únicamente en la comunidad de Balgüe, por lo que los resultados no pueden generalizarse a otras farmacias de la Isla de Ometepe ni a otros municipios del país.

#### ***Tamaño de muestra limitado:***

La cantidad de usuarios encuestados depende del flujo diario de pacientes que visitan la Farmacia Silva durante el periodo establecido (enero a febrero

***Alcance geográfico reducido:***

El estudio se realizó únicamente en la comunidad de Balgüe, por lo que los resultados no pueden generalizarse a otras farmacias de la Isla de Ometepe ni a otros municipios del país.

***Tamaño de muestra limitado:***

La cantidad de usuarios encuestados depende del flujo diario de pacientes que visitan la Farmacia Silva durante el periodo establecido (enero a febrero 2026). Esto puede influir en la representatividad de los resultados.

***Disponibilidad de los participantes:***

Algunos usuarios pueden negarse a participar o no disponer de tiempo para responder el instrumento, lo cual puede reducir la cantidad de datos recolectados.

***Subjetividad en las respuestas:***

La percepción de la calidad del servicio depende de experiencias personales, expectativas y emociones de los pacientes. Esto puede generar respuestas subjetivas que no reflejen completamente la realidad del servicio.

***Factores externos no controlados:***

Aspectos como clima, horarios de mayor demanda, disponibilidad de medicamentos o la presencia del personal encargado pueden influir en la percepción del servicio y no siempre pueden controlarse.

***Recursos disponibles:***

La investigación puede verse limitada por la disponibilidad de materiales, acceso información oficial o restricciones institucionales para obtener datos adicionales relacionados con la atención farmacéutica.

## **Variables**

La definición de las variables se realizó en función de los objetivos de la investigación. La variable independiente fue la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva, mientras que las variables dependientes se establecieron en torno a la percepción de los usuarios, específicamente la claridad y suficiencia de la información recibida. Esta delimitación permitió orientar el análisis hacia aspectos concretos de la calidad del servicio.

### ***Variable independiente***

- Atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva.

### ***Variables dependientes***

Claridad y suficiencia de la información recibida

- Se mide en función de si el paciente comprende dosis, duración del tratamiento, efectos secundarios e interacciones.

Percepción sobre la comunicación farmacéutico–paciente

- Evalúa si el usuario considera que el farmacéutico escucha, explica y responde dudas de manera clara y empática.

Nivel de satisfacción del paciente respecto al servicio farmacéutico

- Incluye aspectos como confianza, seguridad en el uso de medicamentos, trato recibido y experiencia general en la farmacia.

**Marco contextual.**

La comunidad de Balgüe se ubica en la Isla de Ometepe, departamento de Rivas, Nicaragua. Esta zona posee una geografía particular debido a su condición insular, ya que la isla se encuentra separada del territorio continental por el Lago Cocibolca. Esta característica influye directamente en el acceso a servicios de salud, debido a que para muchas personas trasladarse hacia centros hospitalarios de mayor complejidad implica mayor inversión de tiempo, costos de transporte y limitaciones logísticas. Por ello, en comunidades como Balgüe, los establecimientos locales de atención primaria y las farmacias comunitarias adquieren una importancia sanitaria significativa, al convertirse en recursos accesibles e inmediatos para la población.

De acuerdo con el documento, Balgüe cuenta con una población aproximada de 1,200 habitantes, lo que refleja un contexto comunitario reducido donde las relaciones sociales suelen ser cercanas. En este tipo de comunidades, la experiencia de atención en un establecimiento de salud influye rápidamente en la percepción colectiva, ya que las recomendaciones y opiniones circulan entre familiares, vecinos y conocidos. Esto significa que la percepción sobre la calidad del servicio farmacéutico no se construye únicamente por experiencias individuales, sino también por la reputación social que se forma alrededor del establecimiento. (Turismo., 2024)

En este contexto, la Farmacia Silva, ubicada en la comunidad de Balgüe, constituye un punto estratégico dentro de la dinámica sanitaria local. La farmacia no solo funciona como un lugar para adquirir medicamentos, sino también como un espacio donde la población busca orientación rápida ante síntomas comunes. Esto es especialmente relevante en comunidades rurales o semi rurales, donde muchas personas recurren primero a la farmacia antes de acudir

a una consulta médica formal, ya sea por accesibilidad, costos, tiempo o disponibilidad de servicios.

La atención farmacéutica en este tipo de establecimientos es un componente fundamental para la seguridad del paciente, ya que el farmacéutico cumple un rol activo en la dispensación responsable, la orientación sobre el uso correcto del medicamento y la prevención de errores. En la práctica cotidiana, es frecuente que los usuarios acudan a la farmacia por problemas de salud comunes como gripe, tos, fiebre, dolor muscular, diarrea, gastritis, alergias o infecciones leves. En muchos casos, el usuario llega solicitando un medicamento por nombre comercial, por recomendación de familiares o por experiencias previas, lo cual incrementa el riesgo de automedicación si no se brinda una orientación adecuada. (Carrión, 2024).

Dentro de este escenario, la comunicación farmacéutico paciente representa un elemento central para la calidad de la atención. En comunidades como Balgüe, donde pueden existir distintos niveles educativos, la información farmacológica debe transmitirse de manera clara, sencilla y percepción. Por ejemplo, indicaciones como “cada 8 horas” pueden ser malinterpretadas por algunos usuarios si no se explican con ejemplos prácticos, lo que podría ocasionar dosis incorrectas o uso inadecuado del medicamento. (Salud, anual de Buenas Prácticas de Farmacia: estándares de calidad en la atención farmacéutica., 2021).

Otro aspecto contextual importante es que la percepción de calidad en la farmacia no depende únicamente del medicamento entregado, sino de la experiencia completa del usuario. En la Farmacia Silva, factores como la amabilidad, el respeto, el interés por el problema de salud, el tiempo dedicado a la atención y la disposición para responder dudas influyen significativamente en la satisfacción del usuario. En un entorno comunitario pequeño, estos

elementos se vuelven determinantes, ya que el usuario no solo evalúa el servicio por su rapidez, sino por el trato recibido y la confianza generada durante la interacción.

Asimismo, el periodo de estudio comprende enero a febrero de 2026, meses en los que pueden presentarse con frecuencia enfermedades respiratorias y gastrointestinales, además de variaciones en la demanda sanitaria por factores climáticos y de movilidad local. Esto puede influir en el flujo de usuarios que acuden a la farmacia y en el tipo de medicamentos más solicitados durante el periodo. En consecuencia, la carga de atención y el tiempo disponible para orientar a cada paciente pueden variar, afectando la percepción del usuario sobre la calidad del servicio farmacéutico.

En el marco normativo, la Farmacia Silva realiza la dispensación y orientación conforme a lo establecido en la Ley 292, lo cual resalta que la atención farmacéutica no solo responde a una necesidad comunitaria, sino también a un compromiso legal y profesional. En este sentido, brindar información sobre dosis, duración del tratamiento, efectos secundarios, interacciones y conservación del medicamento forma parte de una práctica esperada dentro del servicio farmacéutico.

Finalmente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, aplicando encuestas a usuarios mayores de 18 años que asisten a la Farmacia Silva. La evaluación se centra en dimensiones clave como: atención durante la dispensación, comunicación farmacéutico paciente, orientación sobre medicamentos y nivel de satisfacción general. Estas dimensiones se relacionan directamente con la realidad de la comunidad, ya que permiten conocer de forma objetiva cómo percibe la población la calidad del servicio farmacéutico en su entorno inmediato.

En conclusión, la Farmacia Silva constituye un recurso sanitario esencial en la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, debido a la geografía insular, el tamaño poblacional y la necesidad de acceso rápido a medicamentos y orientación. Por ello, evaluar la percepción de la población sobre la atención farmacéutica brindada durante enero a febrero de 2026 resulta pertinente, ya que permitirá identificar fortalezas y debilidades del servicio, aportar evidencia científica local y contribuir a la mejora continua de la calidad de atención farmacéutica en la comunidad.

### **Marco teórico.**

El marco teórico de la investigación se construyó a partir de la revisión de literatura especializada que permitió contextualizar la evolución de la atención farmacéutica como un componente esencial dentro de los servicios de salud modernos. La consulta de fuentes clásicas y recientes proporcionó las bases conceptuales necesarias para comprender el papel del farmacéutico como agente activo en la provisión responsable de la farmacoterapia, orientada a alcanzar resultados terapéuticos que mejoraran la calidad de vida del paciente. Asimismo, la revisión bibliográfica permitió identificar enfoques, definiciones y experiencias previas que sirvieron como sustento para el análisis de la percepción de los usuarios en la Farmacia Silva, garantizando que el estudio se desarrollara sobre fundamentos teóricos sólidos y pertinentes.

### **Revisión de literatura**

La atención farmacéutica ha evolucionado como un componente esencial dentro de los servicios de salud modernos. Esta perspectiva coloca al farmacéutico como un agente activo en la identificación, prevención y resolución de problemas relacionados con medicamentos, más allá de la simple entrega del producto.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que el uso racional de medicamentos implica que los pacientes reciban el fármaco adecuado a sus necesidades clínicas, en las dosis correctas, durante el tiempo apropiado y al menor costo posible. Dicho uso racional depende en gran medida de la información que el paciente recibe durante la dispensación, lo que convierte al farmacéutico en un profesional clave para garantizar seguridad y eficacia terapéutica. (Salud, Uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias, 2022).

Diversas investigaciones previas han evidenciado que la calidad de la atención farmacéutica influye directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios. Estudios como el (Huamán Zapata, 2022) señalan que, aunque la dispensación de medicamentos suele cumplirse, existen deficiencias en la orientación y educación brindada al paciente, lo que repercute en una percepción limitada del servicio farmacéutico. Estos hallazgos refuerzan la importancia de fortalecer la comunicación farmacéutico–paciente como eje fundamental de la atención farmacéutica.

En síntesis, la literatura evidencia que la calidad de la atención farmacéutica se fundamenta en la comunicación efectiva, el conocimiento científico del profesional, la aplicación de buenas prácticas de dispensación y la capacidad de orientar adecuadamente al paciente para garantizar un uso seguro y racional de los medicamentos.

### **Estado del arte**

La atención farmacéutica se ha consolidado en la última década como una estrategia fundamental para fortalecer la seguridad del paciente, optimizar los resultados terapéuticos y promover el uso racional de los medicamentos en los sistemas de salud. En el ámbito internacional, diversos estudios han documentado que la implementación de servicios

farmacéuticos centrados en el paciente se asocia con mejoras significativas en adherencia a tratamientos, identificación y resolución de problemas relacionados con medicamentos, así como en la satisfacción general del usuario. Alves-Conceição, Costa y Silva (2021), por ejemplo, demostraron que la provisión de servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias está estrechamente vinculada con resultados clínicos positivos y una mayor percepción de calidad por parte de los pacientes. (Alves-Conceição V. C., 2021)

La calidad de atención y satisfacción del paciente constituyen dimensiones clave en la evaluación de los servicios farmacéuticos. En la literatura especializada, se utilizan frecuentemente dimensiones como fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía para medir la calidad percibida del servicio. Estudios recientes han observado que, aun cuando usuarios perciben ciertos aspectos de la atención como favorables, persisten deficiencias en la comunicación y en la entrega de información completa acerca de los tratamientos, lo cual repercute negativamente en la satisfacción global con el servicio. (Khatri, 2022) indicó que, en varios negocios de farmacia comunitaria, los usuarios mostraron altos niveles de valoración en aspectos técnicos del servicio, pero presentaron menor satisfacción cuando se trataba de la calidad comunicativa y el intercambio de información efectiva entre el farmacéutico y el paciente.

Además, la incorporación de tecnologías de salud como sistemas electrónicos de gestión de pacientes, recordatorios de medicación y plataformas educativas digitales ha demostrado impacto positivo en la percepción de la calidad del servicio farmacéutico. (Martínez y otros, Impacto de las tecnologías digitales en la atención farmacéutica comunitaria, 2023) resaltaron que las farmacias que integran herramientas digitales en sus procesos de atención no solo mejoran la gestión de la información clínica, sino que también logran incrementar los

índices de satisfacción del usuario y reducir problemas relacionados con la falta de seguimiento terapéutico.

En el contexto latinoamericano, la evidencia también ha explorado la relación entre la atención farmacéutica y la satisfacción del paciente. Por ejemplo, (Quispe & Mendoza, Percepción de usuarios sobre la atención farmacéutica en farmacias comunitarias de Perú, 2021) la percepción de los usuarios sobre la atención farmacéutica en farmacias comunitarias de Perú, hallando que, aunque la mayoría de los participantes valoró positivamente el trato recibido, persistieron brechas importantes en el suministro de información específica sobre el uso de medicamentos y en el seguimiento de las terapias. Estos hallazgos sugieren que, si bien existe una valoración general de la atención, aún se requiere fortalecer aspectos claves del servicio para satisfacer plenamente las expectativas y necesidades de los pacientes.

En Nicaragua, la literatura científica publicada sobre atención farmacéutica y satisfacción del usuario es limitada. Un estudio realizado como proyecto académico por estudiantes de la (Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), 2020) evaluó parcialmente la comunicación entre profesionales farmacéuticos y usuarios en farmacias privadas del centro y noroeste de la ciudad de León. Los resultados indicaron deficiencias tanto en la entrega de información adecuada sobre los medicamentos como en la manifestación de interés por parte del personal farmacéutico hacia los usuarios. Estas evidencias sugieren que en el contexto nicaragüense existe una carencia de investigaciones formales en revistas científicas indexadas, y que los conocimientos disponibles provienen fundamentalmente de trabajos académicos no publicados formalmente.

En conjunto, estos antecedentes señalan que, a nivel global y regional, la atención farmacéutica es valorada como un componente fundamental del cuidado de la salud, y que la satisfacción del paciente está influenciada por la calidad de la información, la comunicación y

los procesos internos de los servicios farmacéuticos. Sin embargo, en el caso específico de Nicaragua existen vacíos importantes en la investigación científica reciente, particularmente en comunidades rurales o semiurbanas como la Isla de Ometepe, lo que evidencia la necesidad de estudios que identifiquen tanto la percepción de los usuarios como los factores que inciden en la calidad de los servicios farmacéuticos en estos contextos. Esta carencia de evidencia científica actualizada justifica la realización del estudio presente, cuyo objetivo es evaluar la percepción de los usuarios acerca de la atención farmacéutica brindada en farmacias privadas de Ometepe entre 2024 y 2025, aportando datos empíricos recientes a una temática de interés prioritario para la mejora de los servicios en salud. (Mendoza R. , 2024).

El estado del arte revela un punto común: la calidad de la atención farmacéutica está directamente relacionada con la percepción del usuario, y existe una brecha entre lo que se debe informar y lo que realmente se comunica durante la dispensación. Esta brecha justifica la importancia de evaluar la percepción de los habitantes de Balgüe sobre los servicios de la Farmacia Silva, aportando información relevante para mejorar la calidad del servicio.

### **Teorías y conceptualizaciones asumidas.**

Las teorías y conceptualizaciones asumidas en la investigación se seleccionaron con el propósito de establecer un marco conceptual claro y pertinente para el análisis de la atención farmacéutica. Estas bases teóricas permitieron definir y delimitar los principales conceptos relacionados con la farmacia comunitaria, la interacción farmacéutico–paciente y la percepción de los usuarios, garantizando la coherencia entre la revisión de literatura y los objetivos del estudio. (Villafaina-Barroso A. , La atención farmacéutica como eje de calidad en los servicios de salud. , 2023).

### ***Farmacia comunitaria***

La farmacia comunitaria es aquella que tiene vocación de servicio a la comunidad en el ámbito no hospitalario. Es decir, hacia su entorno social y hacia los pacientes que necesitan de los medicamentos para tratar sus enfermedades con eficacia, calidad y seguridad. Casi siempre es la primera en dar un servicio clínico al paciente antes de acudir a su médico. Las farmacias comunitarias son concretamente las diferentes oficinas de farmacia a las que acudimos para recoger medicación y que están repartidas por todo el territorio. (Edo-Solsona M. , Orientación farmacéutica y seguridad del paciente: revisión internacional, 2022)

El farmacéutico comunitario es el profesional sanitario experto en los medicamentos y su labor es ofrecer una atención sanitaria completa al paciente. (Villafaina-Barroso A. , La atención farmacéutica como eje de calidad en los servicios de salud., 2023)

### ***Establecimiento farmacéutico***

Un establecimiento farmacéutico es aquel dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación y control de calidad de medicamentos, dispositivos médicos y materias primas autorizadas por ley para su comercialización. (COLFARMA, 2021)

### ***Servicios farmacéuticos***

Se entiende por servicios farmacéuticos a las funciones o prestaciones desempeñadas por el farmacéutico:

“Es un concepto de práctica profesional en la que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico. Es el compendio de actitudes, comportamientos, compromiso, inquietudes, valores éticos, funciones, conocimientos, responsabilidades y destrezas del farmacéutico en la prestación de la farmacoterapia con el objeto de lograr

resultados terapéuticos definidos en la salud y calidad de vida del paciente”. (Farmacéutica, Organización Mundial de la Salud (OMS) y Federación Internacional, 1993)

(COLFARMA, 2021) seguridad, accesibilidad y cumplimiento de los tratamientos farmacológicos, documentando su intervención, trabajando en cooperación con los demás profesionales de la salud, con el fin de mejorar la calidad de vida del paciente”

### ***Atención Farmacéutica.***

La atención farmacéutica es un proceso cooperativo para la provisión responsable de terapia farmacológica a un paciente considerado individualmente sus objetivos son: buscar, prevenir y resolver problemas relacionados con los medicamentos para tratar de alcanzar los resultados de salud esperados y mantener o mejorar la calidad de vida del paciente. (Morillo-Verdugo, 2020)

La atención farmacéutica es un concepto innovador en la práctica de farmacia, que surgió a mediados de los años setenta. Establece que todos los profesionales sanitarios deben asumir la responsabilidad de los resultados de la farmacoterapia en sus pacientes. Abarca una variedad de servicios y de funciones, algunos nuevos para la farmacia, otros tradicionales que son determinados y proporcionados por los farmacéuticos atendiendo a los pacientes individualmente. (Villafaina-Barroso A. , La atención farmacéutica como eje de calidad en los servicios de salud., 2023).

El concepto de atención farmacéutica también incluye el compromiso expreso con el bienestar de los pacientes como individuos que requieren y merecen la consideración, preocupación y confianza de los farmacéuticos. Sin embargo, los farmacéuticos a menudo no pueden aceptar la responsabilidad de esta aplicación de la atención al paciente.

Consecuentemente, pueden no documentar, monitorizar y revisar adecuadamente la asistencia proporcionada.

La “atención farmacéutica basada en la población” utiliza datos demográficos y epidemiológicos para establecer formularios o listados de medicamentos, desarrollar y monitorizar políticas farmacéuticas, desarrollar y gestionar redes farmacéuticas, preparar y analizar informes sobre utilización/coste de medicamentos, llevar a cabo revisiones sobre utilización de medicamentos y enseñar a los proveedores de políticas sobre medicamentos y de procedimientos.

La atención farmacéutica no existe de forma aislada de otros servicios de asistencia sanitaria. Debe ofrecerse en colaboración con pacientes, médicos, enfermeros y otros proveedores de asistencia sanitaria. Los farmacéuticos son, para los pacientes, los responsables directos del coste, calidad y resultados de la atención farmacéutica.

### ***Regla de los “correctos farmacéuticos”***

#### **Concepto y origen**

La regla de los “correctos farmacéuticos” es un conjunto de principios prácticos orientados a garantizar la seguridad, eficacia y racionalidad en la dispensación de medicamentos. Estos principios sintetizan las comprobaciones mínimas que debe realizar un profesional farmacéutico antes y durante la entrega de un medicamento al usuario. Su base conceptual proviene de las Buenas Prácticas de Farmacia (FIP/OMS) y de las normas de seguridad del paciente adoptadas internacionalmente; aunque su formulación puede variar ligeramente según la fuente, su objetivo es común: evitar errores de medicación y asegurar que el paciente reciba información completa y comprensible. (World Health Organization, 2011) (Parra Virués, 2024)

La aplicación de los correctos reduce eventos adversos, mejora la adherencia terapéutica y aumenta la confianza del paciente en el servicio. En contextos de farmacia comunitaria donde el farmacéutico es frecuentemente la primera o única fuente de orientación estos principios son especialmente relevantes para la promoción del uso racional de medicamentos y la prevención de daños. (Vega, 2025)

### **Paciente correcto**

Verificar la identidad del usuario: nombre completo, edad, y, cuando aplique, condiciones especiales (embarazo, lactancia, alergias). Preguntar al paciente su nombre y confirmar si el medicamento es para él o para un tercero (niño, adulto mayor). Esto evita entregas a la persona equivocada.

### **Medicamento correcto**

Confirmar que el producto dispensado corresponde exactamente a la indicación prescrita (principio activo, forma farmacéutica, concentración y registro sanitario). Si la receta pide “amoxicilina 500 mg cápsulas”, no sustituir por una formulación distinta sin justificarlo y registrar la sustitución.

### **Dosis correcta**

Verificar que la dosis y la posología prescritas sean adecuadas para la edad, peso y condición clínica del paciente.

### **Vía de administración correcta**

Comprobar que la vía indicada (oral, tópica, inhalatoria, intramuscular, etc.) es la apropiada y que el paciente la entiende.

**Tiempo / frecuencia correcta**

Corroborar el horario, frecuencia y duración del tratamiento (p. ej., cada 8 horas vs. tres veces al día; duración en días).

**Información correcta**

Proveer información verbal y, cuando sea posible, escrita sobre indicaciones, modo de uso, efectos adversos más relevantes, interacciones y condiciones de almacenamiento. La información debe ser clara, comprensible y breve.

Para brindar un cuidado integral es importante establecer una comunicación farmacéutico paciente, para que este acate las recomendaciones necesarias que el profesional le informe (dosis y vías de administración, hora o intervalo de tiempo en que se deberá de tomar dicho medicamento).

**Prácticas de atención farmacéutica.**

- Dispensación, supone una actitud activa del farmacéutico en la provisión de medicamentos.
- Indicación farmacéutica, implica la ayuda al paciente en la correcta toma de decisiones para el auto cuidado de su salud.
- Seguimiento Farmacoterapéutico, se basa en una mayor implicación del farmacéutico en el resultado del tratamiento farmacológico y el registro sistemático de la terapia que recibe el paciente.

**Dispensación.**

La dispensación, como servicio esencial del ejercicio profesional del farmacéutico, permite garantizar el acceso de la población a los medicamentos, ofrecer información suficiente

para que los pacientes conozcan la correcta utilización de los mismos, así como evitar y corregir algunos problemas relacionados con los medicamentos.

La implicación activa del farmacéutico en la dispensación hace que la sociedad perciba que el medicamento es un bien sanitario y un simple objeto de consumo; además, contribuye a fortalecer la relación paciente-farmacéutico.

La receta médica entendida como herramienta de relación interprofesional y parte del proceso de dispensación, es un instrumento sanitario para mejorar la calidad asistencial.

### **Guías de dispensación.**

Para garantizar que la dispensación de medicamentos se lleve a cabo de una manera óptima, existen ciertas condiciones que deben conocerse y mantenerse bajo control, desde el espacio físico en el que se realiza el proceso de dispensación hasta el personal que la ejecuta. A continuación, se mencionan criterios que condicionan que el proceso de dispensación sea el adecuado:

La dispensación deberá ser realizada siempre por un farmacéutico o bajo la supervisión personal y directa del mismo. La responsabilidad del servicio debe recaer en un farmacéutico profesional.

La garantía de un servicio de calidad requiere la adecuada identificación (marbetes) del personal de farmacia en función de su calificación técnica: profesionales farmacéuticos y personal auxiliar.

La dispensación se realizará con la agilidad suficiente y oportunidad necesaria, siendo necesario transmitir al usuario que el proceso de dispensación de medicamentos

- Reglamentos y normas para el uso del recetario y la provisión de servicios farmacéuticos atención farmacéutica

- Funciones del farmacéutico y personal auxiliar
- Normas fármaco terapéuticas
- Técnica y metodología para educar al paciente sobre medicamentos
- Gestión del suministro y vigilancia y control de medicamentos □ Organización, estructura y objetivos del servicio de farmacia.

En el caso de personal auxiliar su capacitación debe incluir:

- Organización, estructura y objetivos del servicio de farmacia
- Funciones del farmacéutico y personal auxiliar
- Aspectos básicos sobre medicamentos y gestión del suministro
- Normas y procedimientos para uso del recetario
- Área de empaque, acondicionado y dispensación de medicamentos
- Registros y Normas de almacenamiento de medicamentos.

### **Las Buenas Prácticas de Dispensación**

Aseguran que el medicamento correcto es entregado al usuario indicado, en la dosificación y cantidad adecuada, con instrucciones claras y en un envase que garantice la estabilidad y calidad del medicamento. (Edo-Solsona M. , Orientación farmacéutica y seguridad del paciente: revisión internacional. , 2022)

Si bien en la actualidad, los medicamentos cuentan con envases individuales, en muchos casos se presentan en envases hospitalarios, a partir de los cuales se fracciona el

medicamento, por tanto, definir procedimientos en el reemplazado es importante para evitar la contaminación del mismo.

Las prácticas inadecuadas de dispensación pueden alterar los beneficios de una cuidadosa selección, adquisición e inclusive alterar una distribución eficaz de medicamentos.

El proceso general de atención al paciente, se inicia en el momento en que el paciente acude al médico. En este momento él médico evaluará al paciente con el objetivo de emitir un diagnóstico, establecerá un pronóstico y finalmente instaurará un tratamiento, que en la mayoría de los casos es farmacológico. Todo el proceso finaliza con un resultado final que puede ser la curación o la muerte.

Pero este proceso general es un proceso complejo, formado por diferentes subprocesos en los que pueden intervenir diversos profesionales, cada uno de los subprocesos, a su vez, tiene la identidad propia, aportando elementos esenciales para el desarrollo del proceso general de atención al paciente. Cada subproceso constará de una estructura, un proceso y generará a su vez unos resultados.

Así como todos los médicos del mundo utilizan un método único para prestar atención médica al paciente, así también el proceso de atención farmacéutica básica debe ser único y común para todos los farmacéuticos en el mundo. Por supuesto que cada farmacéutico podrá agregar a este método básico sus habilidades profesionales y sus conocimientos para llevar a cabo el proceso, imprimiéndole un sello propio. Este consiste en la resolución de los problemas relacionados con los medicamentos, a través de un método racional y sistémico que le permite al farmacéutico entregar un servicio de calidad.

### **Servicio de dispensación.**

Es el servicio profesional del farmacéutico encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el periodo de tiempo adecuado, con la información para su correcto proceso de uso y de acuerdo con la normativa vigente. (Villafaina-Barroso A. , La atención farmacéutica como eje de calidad en los servicios de salud. , 2023).

Para una dispensación profesional, el farmacéutico ha de tener en consideración una serie de datos o informaciones relacionadas con el paciente y sus medicamentos. De esta forma el Profesional farmacéutico, ante la solicitud de un medicamento y tras verificar de manera sistemática que el paciente o el cuidador tienen información suficiente para su efectiva y segura utilización, evalúa con la información disponible que el medicamento es adecuado para ese paciente y procede a su entrega junto con la información necesaria para un óptimo proceso de uso, garantizando la accesibilidad y el uso racional, de acuerdo con la normativa vigente.

### **Problemas relacionados con medicamentos y que deben ser tomados en cuenta por el farmacéutico en el momento de la dispensación.**

- Dosis, pauta y/o duración no adecuada.
- Duplicación.
- Errores o falta de información en la prescripción.
- Interacciones medicamentosas.
- Medicamentos no necesarios.
- Otros problemas de salud que afectan al tratamiento.

- Probabilidad de efectos adversos.
- Problemas de salud insuficientemente tratados.
- Otros.

### **Indicación farmacéutica.**

La indicación farmacéutica es un servicio demandado habitualmente en farmacias, en la que el farmacéutico, como agente sanitario, desarrolla un papel fundamental optimizando el uso de la medicación en procesos auto limitado.

### **Servicio de indicación farmacéutica.**

Es el servicio profesional prestado ante la demanda de un paciente o usuario que llega a la farmacia sin saber que medicamento debe adquirir y solicita al farmacéutico el remedio más adecuado para un problema de salud concreto. Si el servicio requiere la dispensación de un medicamento, se realizará de acuerdo a la definición anterior.

### **Del entorno para el servicio de dispensación.**

La base para una práctica correcta de dispensación de medicamentos, la proporciona un entorno de trabajo adecuado; los ambientes en que realiza la dispensación deben ser limpios, seguros y organizados. Una adecuada organización se hace imprescindible a fin de que la dispensación se realice de manera exacta y eficiente. (Edo-Solsona M. , Orientación farmacéutica y seguridad del paciente: revisión internacional., (2022))

### **Ambiente físico.**

Se debe disponer, dentro del establecimiento farmacéutico, de un área diferenciada para el acto de dispensación, con espacio suficiente para realizar adecuadamente las tareas de preparación y entrega de los medicamentos, así como información para su uso correcto.

El ambiente físico debe mantenerse limpio, sin polvo ni suciedad. Aunque el área de atención debe ser accesible para los pacientes, se prestará la debida atención para que esté situado en un lugar protegido del polvo, la suciedad y la polución.

### **Estanterías y superficies utilizadas durante el trabajo.**

El espacio disponible debe organizarse para crear un área de trabajo seguro y eficiente, debe existir suficiente espacio para que el personal se desplace durante el proceso de dispensación y la distancia que un dispensador debe recorrer durante este proceso debe reducirse al mínimo, con el objetivo de contribuir con la eficiencia en el servicio.

Los alimentos y bebidas deben mantenerse fuera del área de dispensación.

La refrigeradora se utilizará exclusivamente para los medicamentos que requieran bajas temperaturas. Se debe contar con un cronograma de comprobación de la limpieza y descongelación de la refrigeradora.

El mantenimiento de un entorno limpio requiere un sistema regular de limpieza de las estanterías y la limpieza diaria de los suelos y las superficies de trabajo.

Los líquidos derramados deben secarse inmediatamente, especialmente si son viscosos, dulces o resulten atractivos para los insectos.

### **Medicamentos, equipo y materiales de envasado.**

Todos los medicamentos en general, deben almacenarse en forma organizada en los estantes, manteniendo sus rotulados al alcance de la vista y debidamente conservados. Las condiciones de almacenamiento recomendadas en lo que se refiere a temperatura, luz y humedad deben cumplirse estrictamente a fin de mantener la calidad de los productos. Es fundamental la limpieza de los equipos y materiales que se utilizan en el almacenamiento y el acto de dispensación.

Se debe establecer un sistema de rotación de existencias que minimice el vencimiento de productos.

### **Del personal.**

El personal que participa en la dispensación y expendio debe estar adecuadamente identificado, mantener una higiene personal correcta y llevar prendas de vestir limpias y que protejan.

### **Del Químico Farmacéutico.**

El Profesional Químico Farmacéutico del establecimiento farmacéutico deberá:

- Participar y promover la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional.
- Establecer una eficaz y segura dispensación de medicamentos, verificando entre otros, el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos disponibles en el establecimiento farmacéutico de dispensación.
- Adoptar una actitud orientadora y educadora de los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos.
- Promover la adherencia de los pacientes al tratamiento prescrito.

- Seleccionar, capacitar y supervisar al personal auxiliar de cuyas acciones en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico es el directo responsable.
- Mantenerse actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los pacientes, controlando el auto diagnóstico y la automedicación.
- Cumplir y hacer cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda.
- Cumplir las normas legales y sanitarias correspondientes.

En el acto de dispensación de medicamentos se deben tener presente los deberes éticos profesionales con el paciente y el debido respeto entre los profesionales de la salud. Se debe actuar con la seguridad que da el respaldo científico, sin olvidar las limitaciones propias de la profesión farmacéutica.

### **De la documentación.**

La documentación de las prestaciones farmacéuticas posibilita la obtención de datos estadísticos que contribuyan a alcanzar mejoras en la atención sanitaria en general y en el uso de los medicamentos en particular, en tal sentido, los establecimientos farmacéuticos donde se dispense medicamentos deben contar con los siguientes libros oficiales, los cuales deberán estar foliados, debidamente actualizados y a disposición de los inspectores.

- Libro de recetas, cuando se preparen fórmulas magistrales y oficinales, las que serán copiadas en orden correlativo y cronológico.

- Libro del control de estupefacientes y psicotrópicos, donde se registra la dispensación de sustancias o medicamentos controlados. Cada uno de los folios de este libro deberá estar visado por la dependencia desconcentrada de salud de nivel territorial correspondiente.

- Libro de ocurrencias, donde se anotará los cambios en el horario de trabajo y la rotación del profesional es químicos farmacéuticos que laboran en el establecimiento, así como las ausencias del regente y otras observaciones relativas al funcionamiento del establecimiento que se estime conveniente.

### **Responsabilidades.**

- El ministerio de salud a través de la dirección general de medicamentos, insumos y drogas es responsable de difundir, dirigir, supervisar, monitorear evaluar el cumplimiento de este Manual en las diversas instancias de los sub. Sectores público y privado.

- El cumplimiento del presente manual es de responsabilidad de las autoridades sanitarias competentes de las dependencias del Ministerio de Salud, así como de los establecimientos de salud públicos y privados a nivel nacional.

- Las actividades de dispensación se harán bajo la responsabilidad del Químico Farmacéutico en las farmacias, boticas y servicios de farmacia de los establecimientos de salud de los sectores públicos y privados, en los que se dispensan medicamentos; y/o se preparan fórmulas magistrales y oficinales.

### **Diseño Metodológico**

El diseño metodológico de la presente investigación se fundamentó en la necesidad de comprender cómo los usuarios percibieron la calidad de la atención farmacéutica en la Farmacia Silva, ubicada en la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe. La elección del enfoque metodológico respondió directamente a los objetivos planteados, ya que se buscó describir de manera sistemática las experiencias de los pacientes en relación con la atención recibida, la comunicación establecida con el farmacéutico, la orientación brindada durante la dispensación

y el nivel de satisfacción general. Este marco metodológico permitió organizar el estudio bajo parámetros claros y coherentes, garantizando que los resultados obtenidos reflejaran con fidelidad la realidad observada y sirvieran como base para futuras acciones de mejora en los servicios de salud locales. (Mendoza R. (., Managua Nicaragua.)

### **Tipo de investigación**

El estudio es de tipo descriptivo, ya que se orientó a caracterizar y detallar cómo los pacientes percibieron aspectos específicos del servicio farmacéutico, tales como la atención recibida, la comunicación farmacéutico paciente, la orientación brindada durante la dispensación y el nivel de satisfacción general, sin manipular variables ni establecer relaciones causales.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que permitió medir y analizar, mediante datos numéricos, la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva, ubicada en la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe.

Asimismo, la investigación es de corte transversal, puesto que la recolección de la información se realizó en un período determinado comprendido entre enero y febrero de 2026, permitiendo obtener una visión puntual de la percepción de los usuarios durante dicho intervalo de tiempo.

Finalmente, el estudio se desarrolló en un diseño de campo, ya que los datos fueron recolectados directamente en el lugar donde ocurre el fenómeno de estudio, es decir, en la Farmacia Silva, a partir de la experiencia real de los usuarios que asisten al establecimiento.

## **Población y Selección de la muestra**

La población objeto de estudio corresponde a los usuarios que asistieron a la Farmacia Silva en la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, durante el período de enero a febrero de 2026. De esta población se seleccionó una muestra no probabilística de tipo, conformada por los pacientes que aceptaron participar en la investigación y que cumplían con los criterios de inclusión establecidos. Esta muestra permite obtener información representativa sobre la percepción de la atención farmacéutica, considerando las limitaciones de tiempo y acceso propias del contexto comunitario.

### ***Población***

La población se conformó por todos los usuarios que asistieron a la Farmacia Silva durante el período de estudio. Esta población pertenece a la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, la cual cuenta con una población aproximada de 1,200 habitantes, lo que convierte a la farmacia en un punto clave de atención sanitaria para la comunidad.

### ***Muestra***

La muestra fue constituida por 300 usuarios lo que represento el 25% de la población. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se seleccionó a los participantes según su disponibilidad y disposición para participar voluntariamente en el estudio al momento de recibir el servicio farmacéutico. Este tipo de muestreo es adecuado debido a que la población es de acceso limitado y depende del flujo diario de usuarios que acuden a la farmacia.

### ***Criterios de inclusión***

- Usuarios mayores de 18 años.

- Pacientes que reciban atención farmacéutica durante el proceso de dispensación.
- Personas que acepten participar de forma voluntaria mediante consentimiento verbal.

### ***Criterios de exclusión***

- Usuarios que no deseen participar en el estudio.
- Personas que acudan únicamente a realizar compras no relacionadas con medicamentos.
- Usuarios que no completen el cuestionario de forma adecuada.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados**

En la presente investigación, se orientó evaluar la percepción de los usuarios sobre la atención farmacéutica en la Farmacia Silva de la comunidad de Balgüe, se emplearon encuestas estructuradas como técnica principal de recolección de datos, complementadas con listas de cotejo basadas en las buenas prácticas de dispensación. Estos instrumentos fueron seleccionados por su capacidad de captar de manera objetiva y sistemática la experiencia de los usuarios, permitiendo medir tanto la claridad de la información recibida como la calidad de la comunicación farmacéutico paciente y el nivel de la atención farmacéutica.

### ***Técnica de recolección de datos***

La técnica que se utilizó fue la encuesta, aplicada de forma directa a los usuarios inmediatamente después de recibir el servicio farmacéutico, con el fin de obtener información basada en la experiencia reciente del paciente.

### ***Instrumento de recolección de datos***

El instrumento de recolección fue un cuestionario estructurado, elaborado por los investigadores, compuesto por preguntas cerradas y de opción múltiple, diseñadas para evaluar:

- La calidad de la atención farmacéutica.
- La claridad y suficiencia de la información brindada.
- El nivel de satisfacción del usuario.

### **Confiabilidad y validez de los instrumentos**

La confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados en esta investigación son aspectos fundamentales para garantizar la calidad de los resultados obtenidos. En el caso de las encuestas aplicadas a los pacientes de la Farmacia Silva, se verificó la consistencia interna de los ítems mediante pruebas piloto, asegurando que las preguntas midieran de manera uniforme la percepción sobre la atención farmacéutica. Asimismo, la validez de contenido se pretendió respaldar en la revisión de literatura y en la adaptación de criterios establecidos en las buenas prácticas de dispensación, lo que asegura que los instrumentos reflejen de forma precisa las dimensiones de comunicación, orientación y satisfacción que se pretenden evaluar.

### ***Validación***

La validez del instrumento se asegurará mediante la validez de contenido, ya que el cuestionario será elaborado tomando como base:

- Las Buenas Prácticas de Farmacia (OMS/FIP).
- El objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

### ***Confiabilidad***

La investigación respetó los principios éticos aplicables a estudios con seres humanos. La participación de los 300 usuarios fue completamente voluntaria, garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada. Los datos recolectados fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y científicos, sin revelar la identidad de los participantes de la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe. Asimismo, se informó a los participantes sobre el objetivo del estudio antes de aplicar la encuesta, asegurando que su participación fuera libre y sin ningún tipo de presión.

### **Procedimientos para el procesamiento y análisis de datos**

Una vez recolectados los datos, los cuestionarios fueron revisados para verificar su correcta aplicación y descartar aquellos que presentaban inconsistencias o información incompleta. La muestra estuvo conformada por 300 personas, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada. Posteriormente, la información fue codificada y organizada de acuerdo con las variables, dimensiones e indicadores establecidos, ingresándose en una base de datos para su procesamiento.

El análisis se realizó bajo un enfoque cuantitativo-descriptivo, utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics, el cual permitió organizar, procesar y analizar la información recopilada mediante el cálculo de frecuencias absolutas y relativas. Finalmente, los resultados se presentaron en tablas y diagramas estadísticos, facilitando su interpretación y una mejor visualización de los hallazgos.

Los datos obtenidos mediante las encuestas fueron organizados, codificados y procesados utilizando herramientas estadísticas descriptivas. Posteriormente se elaboraron tablas de frecuencia y gráficos que permitieron analizar las respuestas de los participantes.



**Recursos humanos:**

- Investigadores principales: estudiantes responsables de la ejecución del proyecto: Br, Guillermo Enrique Díaz Quintana y Br, Valeria Nohemí Landez Mendoza.
- Tutores académicos: Un docente metodológico que supervisa y orienta el proceso (asesor metodológico), al igual que dos asesores científicos.
- Participantes: Usuarios de la Farmacia Silva (muestra seleccionada).
- Personal de apoyo: Colaboradores de la farmacia para facilitar el acceso a los pacientes.

**Recursos materiales**

- Cuestionarios impresos o digitales.
- Computadora portátil con software de análisis estadístico (Excel/SPSS).
- Material de oficina: hojas, bolígrafos, carpetas.
- Acceso a internet para búsqueda bibliográfica.
- Impresora para documentos y encuestas.

**Recursos financieros**

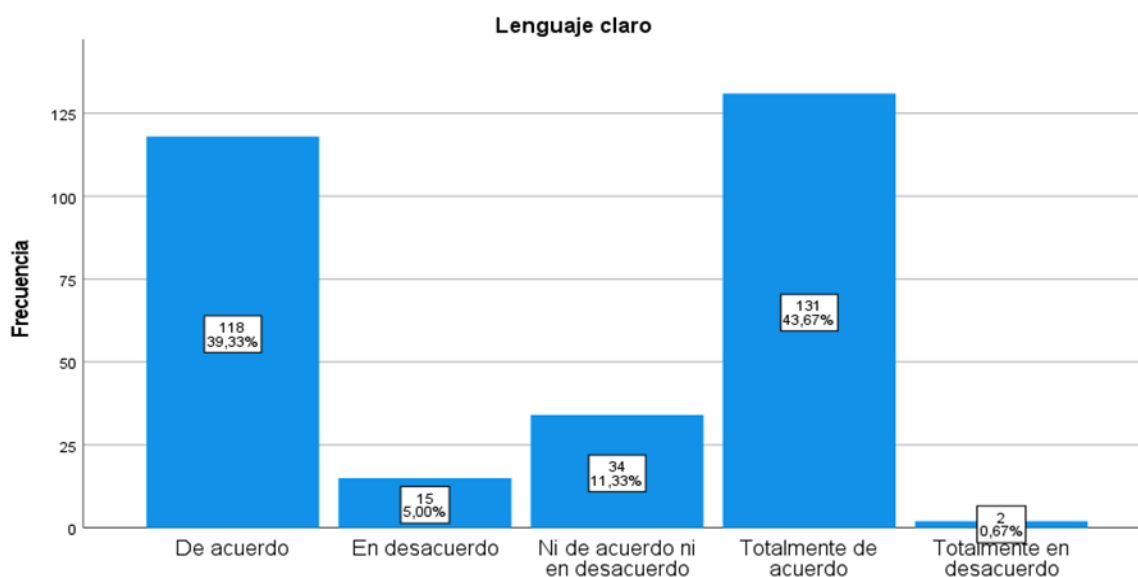
- Impresión de cuestionarios y documentos: gastos de papelería.
- Transporte: movilización hacia la comunidad de Balgüe y hacia la universidad central de Nicaragua.
- Conectividad: acceso a internet para revisión de literatura y análisis.

- Otros imprevistos: refrigerios para encuestados, copias adicionales, etc

## Resultados

**Objetivo 1: Analizar la claridad y suficiencia de la información brindada a los pacientes durante el proceso de dispensación de medicamentos.**

**Figura 1**



**Ilustración 1 Claridad de lenguaje utilizado**

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con el uso de un lenguaje claro por parte del personal farmacéutico durante la dispensación de medicamentos, los resultados mostraron que el 43.67% de los usuarios indicó estar totalmente de acuerdo en que la información fue brindada de manera comprensible. Asimismo, el 39.33% manifestó estar de acuerdo con la claridad del lenguaje utilizado.

Por otro lado, el 11.33% de los participantes expresó una posición neutral, señalando que ni estuvo de acuerdo ni en desacuerdo con la claridad de la información recibida. En menor proporción, el 5.00% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 0.67% manifestó estar totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 1)

Estos resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios percibió que la orientación brindada durante la dispensación se realizó utilizando un lenguaje claro y percepción, elemento fundamental dentro de la variable claridad y suficiencia de la información.

Este hallazgo se relaciona con antecedentes como los señalados por Alves-Conceição (2022), quien destacó que la claridad en la comunicación farmacéutico paciente influye positivamente en la percepción de la calidad del servicio. Asimismo, se vincula con lo planteado en el marco teórico de la atención farmacéutica, donde la provisión de información constituye percepción un componente esencial para el uso seguro de los medicamentos.

### ***Figura 2***

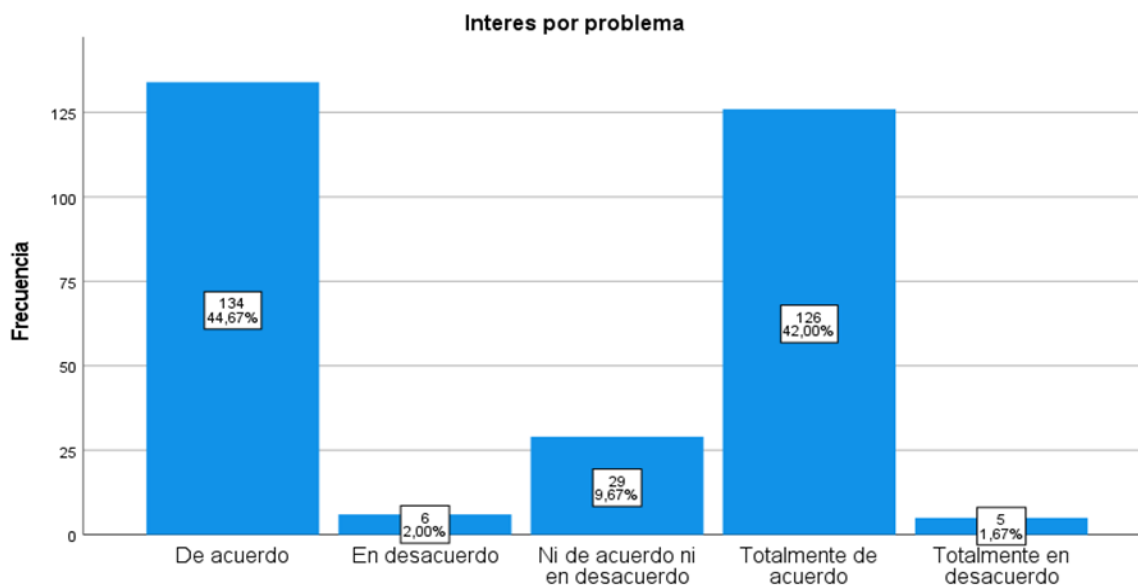


Ilustración 2 Interés del farmacéutico por el problema de salud de los usuarios

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

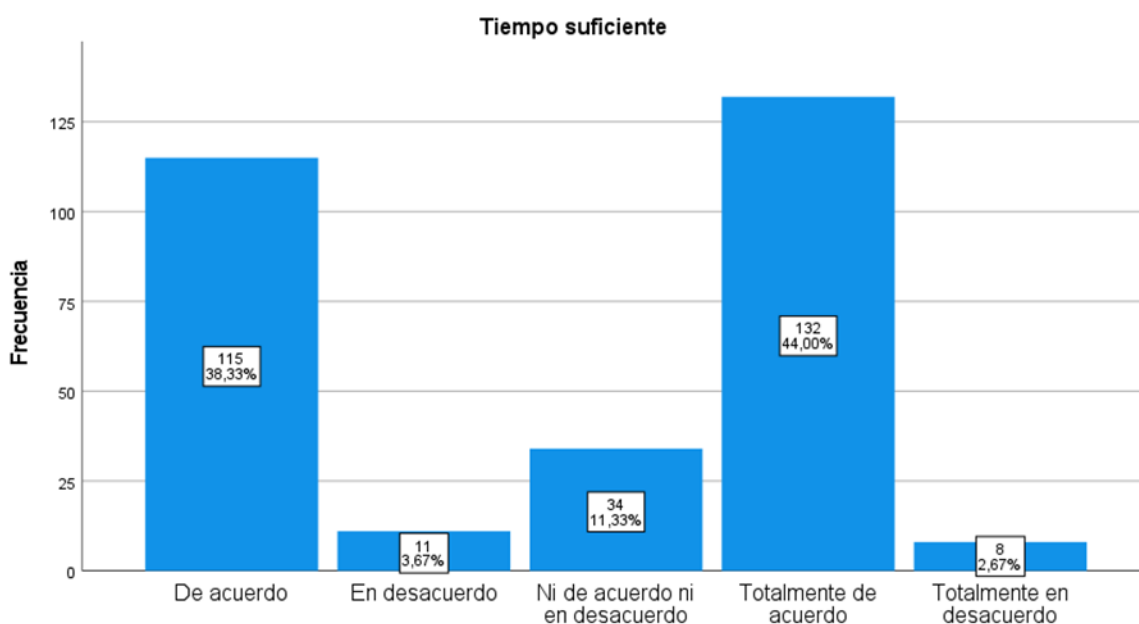
En relación con el interés mostrado por el farmacéutico ante el problema de salud del paciente, los resultados indicaron que el 44.67% de los usuarios estuvo de acuerdo en que el personal mostró interés durante la atención. De igual forma, el 42.00% manifestó estar totalmente de acuerdo con este aspecto.

Por su parte, el 9.67% de los participantes adoptó una postura neutral, señalando que ni estuvo de acuerdo ni en desacuerdo. En menor proporción, el 2.00% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 1.67% expresó estar totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 2)

Estos resultados reflejaron que la mayoría de los usuarios percibió que el personal farmacéutico mostró interés por su situación de salud durante el proceso de dispensación, lo cual se vincula con la variable claridad y suficiencia de la información brindada.

Este hallazgo guarda relación con antecedentes como los reportados por Alves-Conceição (2022), quien destacó que la empatía y el interés del farmacéutico influyen positivamente en la percepción del servicio. Asimismo, se relaciona con el enfoque de atención farmacéutica centrado en el paciente, que resalta la importancia de la comunicación como parte del proceso terapéutico.

**Figura 3**



**Ilustración 3 Tiempo suficiente dedicado al paciente**

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con el tiempo brindado por el personal farmacéutico durante la orientación, el 44.00% de los usuarios manifestó estar totalmente de acuerdo en que se les dedicó el tiempo necesario para recibir información sobre el uso de sus medicamentos. Asimismo, el 38.33% expresó estar de acuerdo con este aspecto.

Por otro lado, el 11.33% de los participantes indicó una postura neutral. En menor proporción, el 3.67% señaló estar en desacuerdo y el 2.67% manifestó estar totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 3)

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios consideró que el tiempo brindado durante la atención fue suficiente para recibir orientación sobre su tratamiento, elemento que forma parte de la claridad y suficiencia de la información.

Este resultado se relaciona con antecedentes como los reportados por Vargas López & Chávez Gallegos (2022), quienes señalaron que el tiempo dedicado a la atención influye en la percepción del servicio farmacéutico. Asimismo, se vincula con el marco teórico de atención farmacéutica, donde se establece que la orientación adecuada requiere interacción y dedicación suficiente durante la dispensación.

En el contexto de la Farmacia Silva, estos resultados sugieren que el tiempo destinado a la atención contribuye al proceso de información brindada al paciente.

**Figura 4**

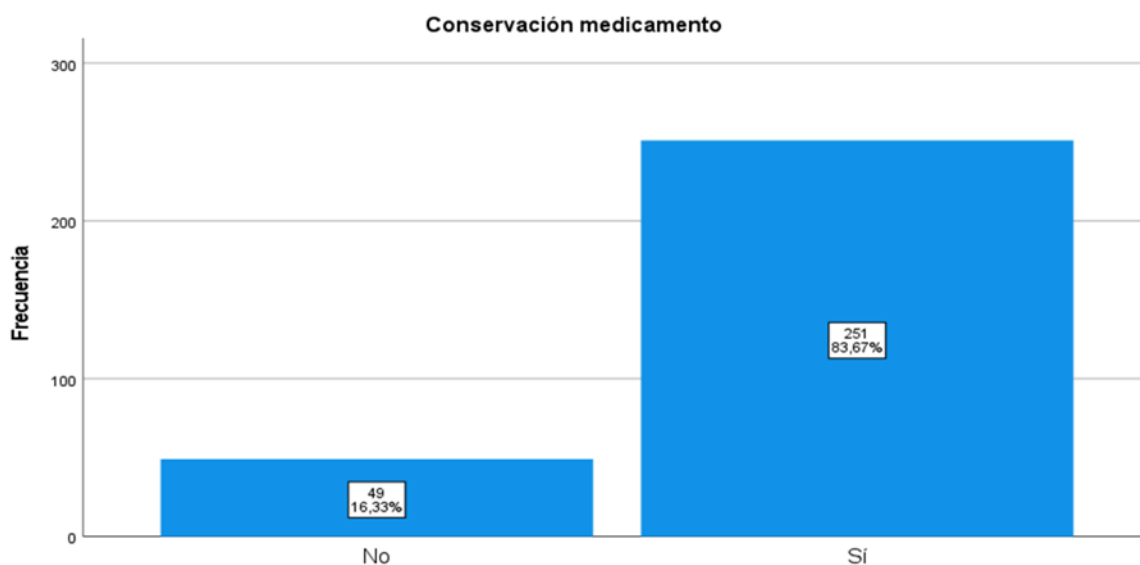


Ilustración 4 Información dedicado durante servicio de atención

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con la orientación proporcionada sobre la conservación del medicamento durante el proceso de dispensación, el 83.67 % de los participantes indicó que sí recibió información sobre cómo conservar adecuadamente el medicamento. Por su parte, el 16.33 % manifestó que no recibió este tipo de orientación. (Ver tabla 4)

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los pacientes afirmó haber recibido indicaciones relacionadas con el almacenamiento correcto del medicamento, lo cual constituye un aspecto esencial para garantizar la estabilidad, eficacia y seguridad del tratamiento farmacológico.

Este hallazgo se relacionó con antecedentes que señalan que la información sobre conservación influye directamente en la efectividad terapéutica, ya que condiciones inadecuadas de almacenamiento pueden alterar las propiedades del medicamento. Estudios previos han indicado que la orientación sobre temperatura, humedad y protección de la luz contribuye a prevenir fallos terapéuticos y riesgos para la salud.

En el contexto de la Farmacia Silva, los resultados sugirieron que la orientación sobre la conservación del medicamento contribuyó a fortalecer la calidad de la información brindada durante el proceso de dispensación.

**Objetivo específico 2. Evaluar la calidad de la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva.**

**Figura 5**

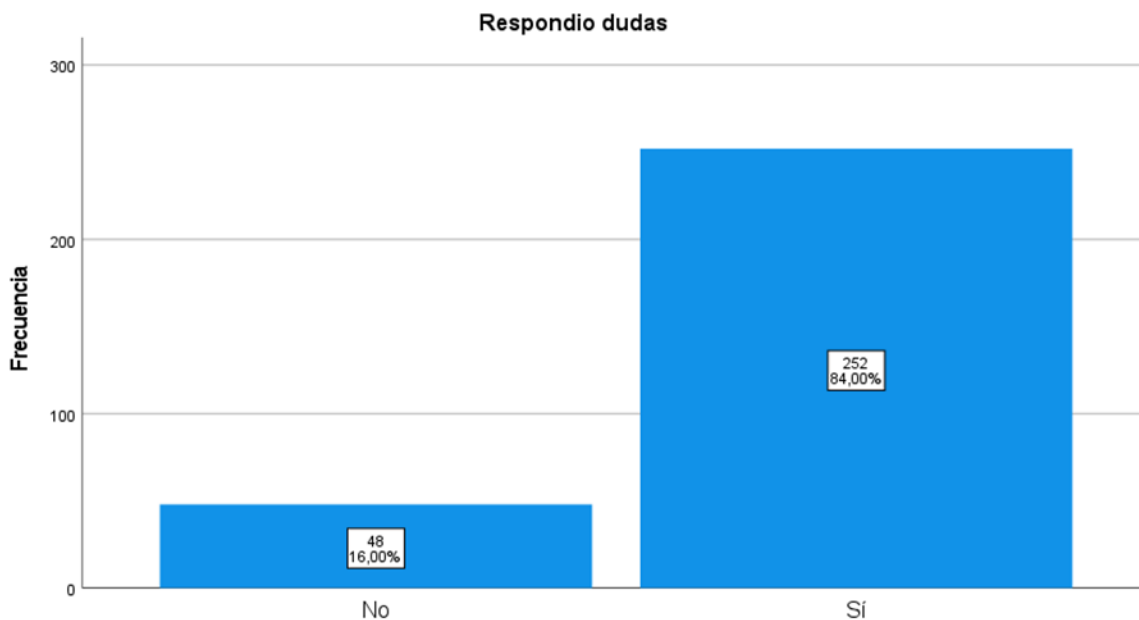


Ilustración 5 Información brindada a los pacientes sobre dudas al paciente

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

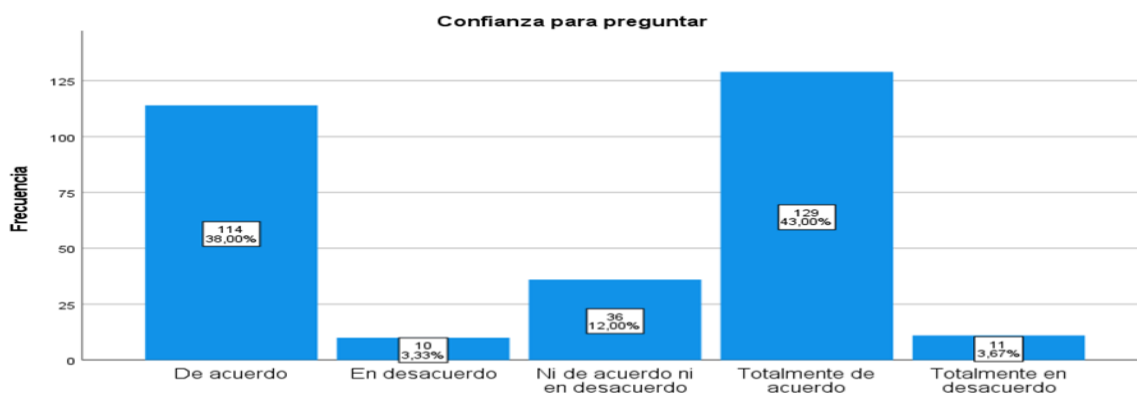
En relación con la percepción de los pacientes sobre si el personal farmacéutico respondió sus dudas, el 84.00 % manifestó que sí recibió respuestas claras y adecuadas a sus inquietudes. Por su parte, el 16.00 % indicó que no obtuvo respuesta a sus dudas durante la atención. (Ver tabla 5)

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios consideró que el personal farmacéutico brindó orientación adecuada, lo cual constituye un componente fundamental de la calidad en la atención farmacéutica.

Este hallazgo se relacionó con antecedentes que señalan que la comunicación efectiva y la resolución de dudas son elementos esenciales en los servicios de salud, ya que fortalecen la seguridad del paciente y favorecen el uso adecuado de los medicamentos. Diversos estudios han demostrado que cuando el profesional explica, orienta y responde preguntas, se incrementa la confianza del usuario y se mejora la adherencia al tratamiento.

En el contexto de la Farmacia Silva, los resultados sugirieron que la mayoría de los pacientes recibió orientación satisfactoria, evidenciando un desempeño positivo del personal en la resolución de dudas.

**Figura 6**



**Ilustración 6** Confianza de los usuarios acerca de hacer preguntas

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con la confianza que perciben los usuarios para realizar preguntas durante la atención farmacéutica, el 43.00% manifestó estar totalmente de acuerdo en que se sintieron con la confianza necesaria para expresar sus dudas. Asimismo, el 38.00% indicó estar de acuerdo con este aspecto.

Por otro lado, el 12.00% de los participantes expresó una postura neutral. En menor proporción, el 3.33% señaló estar en desacuerdo y el 3.67% manifestó estar totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 6)

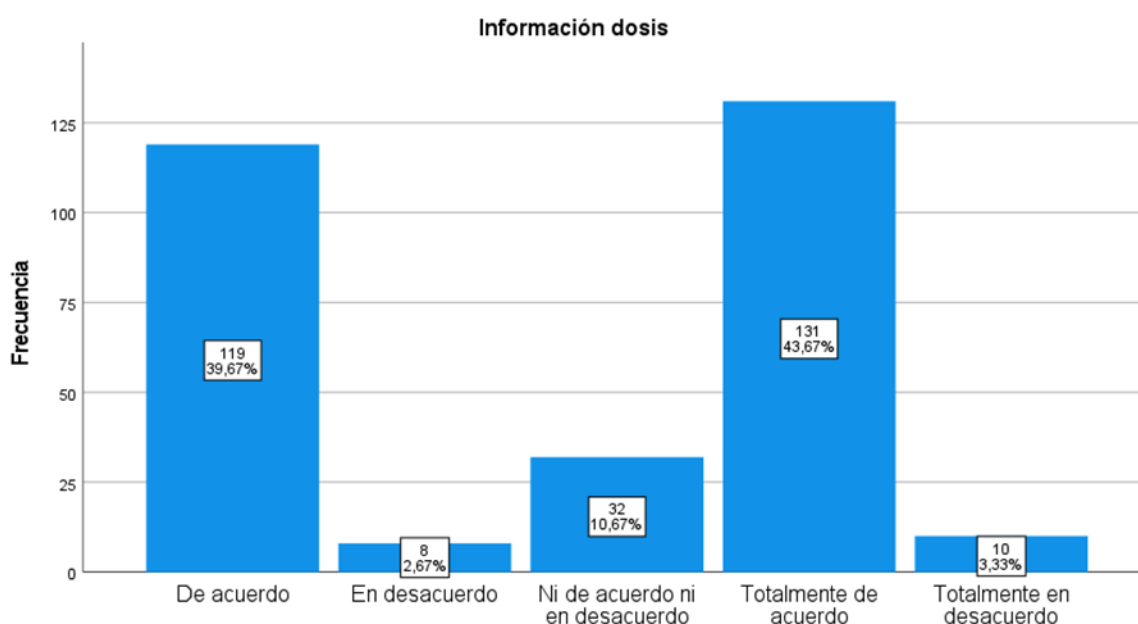
Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios percibió un ambiente de confianza que les permitió interactuar con el farmacéutico y plantear inquietudes relacionadas con su tratamiento, lo cual constituye un componente esencial de la comunicación farmacéutico–paciente.

Este hallazgo se relaciona con antecedentes como los reportados por Quispe y Mendoza (2021), quienes destacan que la interacción y apertura comunicativa influyen en la

percepción de calidad del servicio. Asimismo, se vincula con el marco teórico de atención farmacéutica, que establece que la comunicación efectiva implica no solo brindar información, sino también facilitar la participación activa del paciente en el proceso terapéutico.

En el contexto de la Farmacia Silva, estos resultados sugieren que la confianza generada durante la atención favorece la comunicación y fortalece la relación entre el farmacéutico y el usuario.

**Figura 7**



**Ilustración 7 Claridad de información sobre dosis**

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con la información proporcionada sobre la dosis del medicamento durante la atención farmacéutica, el 43.67 % manifestó estar totalmente de acuerdo en que recibió información clara y suficiente sobre este aspecto. Asimismo, el 39.67 % indicó estar de acuerdo.

Por otro lado, el 10.67 % de los participantes expresó una postura neutral. En menor proporción, el 2.67 % señaló estar en desacuerdo y el 3.33 % manifestó estar totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 7)

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios percibió que el farmacéutico brindó información adecuada respecto a la dosis del medicamento, lo cual constituye un componente esencial dentro del proceso de orientación farmacéutica.

Este hallazgo se relacionó con el antecedente de Quispe y Mendoza (2021), quienes señalaron que la explicación clara de la posología influye significativamente en la percepción de calidad del servicio farmacéutico y en la percepción del tratamiento por parte del paciente. De igual manera, coincidió con lo planteado por García et al. (2020), quienes indicaron que la información precisa sobre la dosis reduce errores en la administración del medicamento y fortalece la seguridad del usuario.

En el contexto de la Farmacia Silva, los resultados sugirieron que la información brindada sobre la dosis favoreció la percepción del tratamiento y fortaleció la relación farmacéutico paciente.

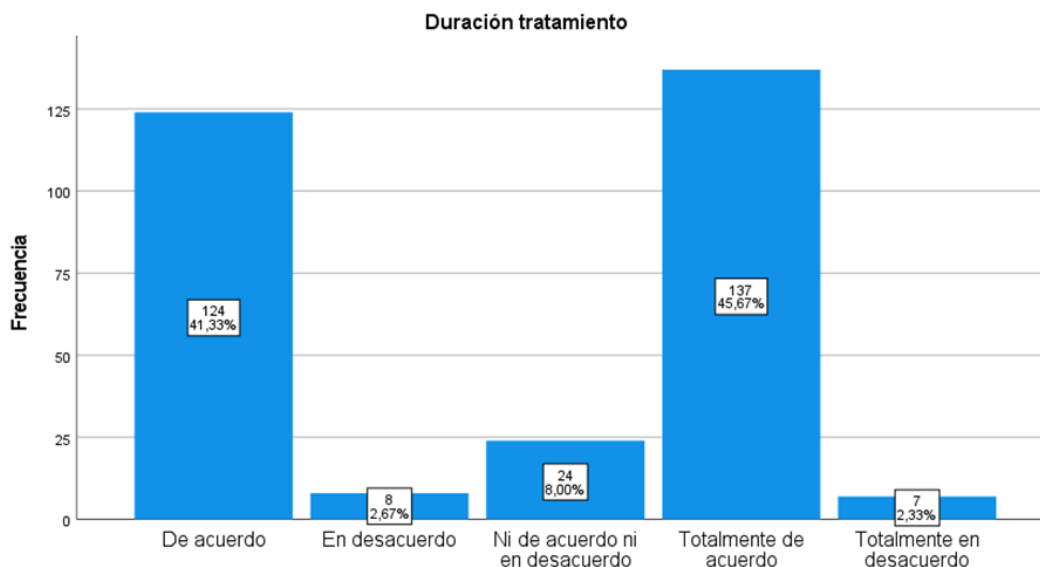
**Figura 8**

Ilustración 8 Evaluación de información sobre indicación de la duración de tratamientos

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con la información proporcionada sobre la duración del tratamiento durante la atención farmacéutica, el 45.67 % manifestó estar totalmente de acuerdo en que recibió orientación clara respecto al tiempo que debía seguir el tratamiento. Asimismo, el 41.33 % indicó estar de acuerdo.

Por otro lado, el 8.00 % de los participantes expresó una postura neutral. En menor proporción, el 2.67 % señaló estar en desacuerdo y el 2.33 % manifestó estar totalmente en desacuerdo. (Ver figura 8)

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios percibió que el farmacéutico brindó información adecuada sobre la duración del tratamiento, aspecto fundamental para el uso correcto de los medicamentos.

Este hallazgo se relacionó con los antecedentes presentados en la investigación, particularmente con lo señalado por Quispe y Mendoza (2021), quienes destacaron que la

explicación detallada del tiempo de tratamiento influye en la adherencia terapéutica y en la percepción de calidad del servicio farmacéutico. Asimismo, coincidió con lo expuesto por García et al. (2020), quienes indicaron que la omisión de información sobre la duración puede generar interrupciones prematuras del tratamiento y riesgos para la salud del paciente.

En el contexto de la Farmacia Silva, los resultados sugirieron que la orientación brindada sobre la duración del tratamiento fortaleció la percepción del proceso terapéutico y favoreció la comunicación farmacéutico paciente.

**Figura 9**

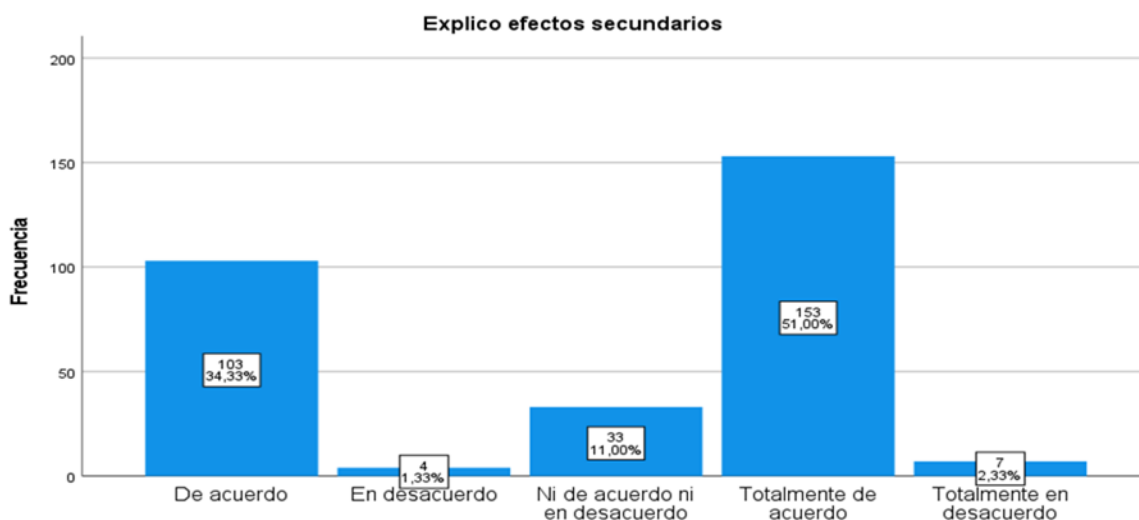


Ilustración 9 Evaluación de la explicación efectos secundarios

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con la explicación proporcionada sobre los posibles efectos secundarios del medicamento durante la atención farmacéutica, el 51.00 % manifestó estar totalmente de acuerdo en que recibió información clara sobre este aspecto. Asimismo, el 34.33 % indicó estar de acuerdo.

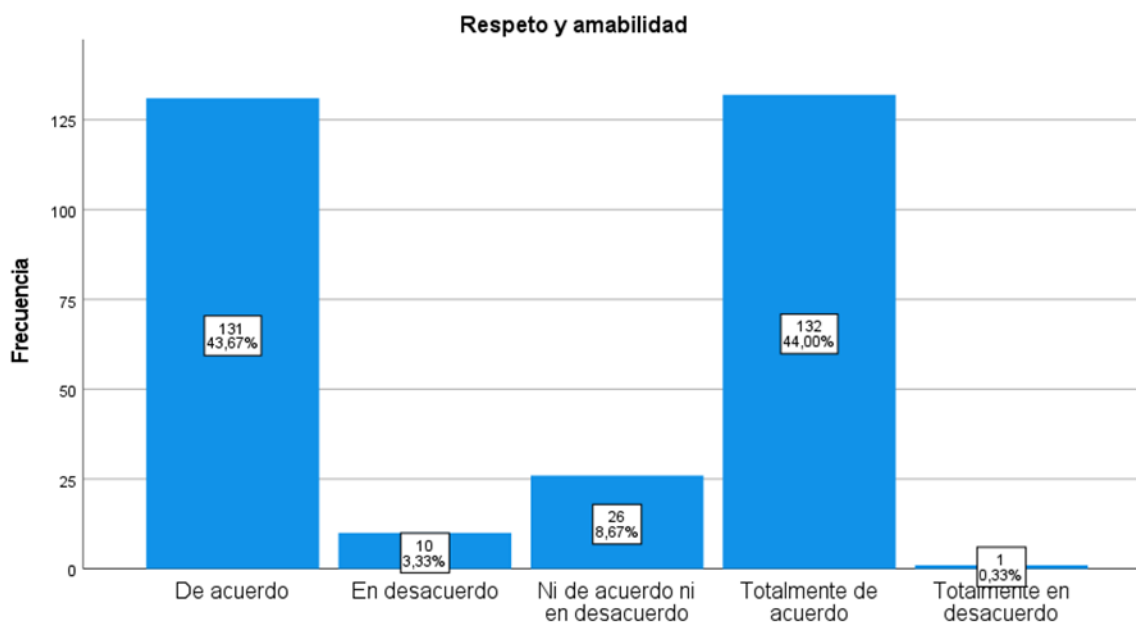
Por otro lado, el 11.00 % de los participantes expresó una postura neutral. En menor proporción, el 1.33 % señaló estar en desacuerdo y el 2.33 % manifestó estar totalmente en desacuerdo. (Ver figura 9)

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios percibió que el farmacéutico explicó adecuadamente los posibles efectos secundarios del medicamento, aspecto relevante para el uso seguro del tratamiento.

Este hallazgo se relacionó con los antecedentes que señalan que la orientación sobre reacciones adversas constituye un elemento clave en la seguridad del paciente y en la prevención de riesgos asociados al uso de medicamentos. Diversos estudios han destacado que la información sobre efectos secundarios incrementa la confianza del usuario y reduce la probabilidad de abandono del tratamiento ante la aparición de síntomas inesperados.

En el contexto de la Farmacia Silva, los resultados sugirieron que la explicación de los efectos secundarios contribuyó a fortalecer la comunicación farmacéutico paciente y a promover un uso más informado y seguro del medicamento.

**Figura 10**



### Ilustración 10 Evaluación del trato recibido por el personal

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con el trato recibido por parte del personal farmacéutico, el 44.00% de los usuarios manifestó estar totalmente de acuerdo en que fueron atendidos con respeto y amabilidad. De igual forma, el 43.67% expresó estar de acuerdo con este aspecto.

Por otro lado, el 8.67% de los participantes indicó una postura neutral respecto al trato recibido. En menor proporción, el 3.33% señaló estar en desacuerdo y el 0.33% manifestó estar totalmente en desacuerdo. (Ver figura 10)

Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios percibió un trato respetuoso y amable durante el proceso de dispensación, lo cual constituye un elemento fundamental dentro de la comunicación farmacéutico–paciente.

Este hallazgo guarda relación con antecedentes como los de Alves-Conceição et al. (2022), quienes identificaron que la empatía y el trato interpersonal influyen significativamente en la percepción de calidad del servicio farmacéutico. Asimismo, se vincula con el marco teórico de atención farmacéutica, que destaca la importancia de una comunicación clara, empática y centrada en el paciente para fortalecer la confianza y la adherencia terapéutica.

En el contexto de la Farmacia Silva, estos resultados sugieren que el trato brindado por el personal contribuye positivamente a la percepción de la comunicación establecida entre el farmacéutico y el usuario.

**Objetivo específico 3: Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención farmacéutica recibida en la Farmacia Silva.**

**Figura 11**

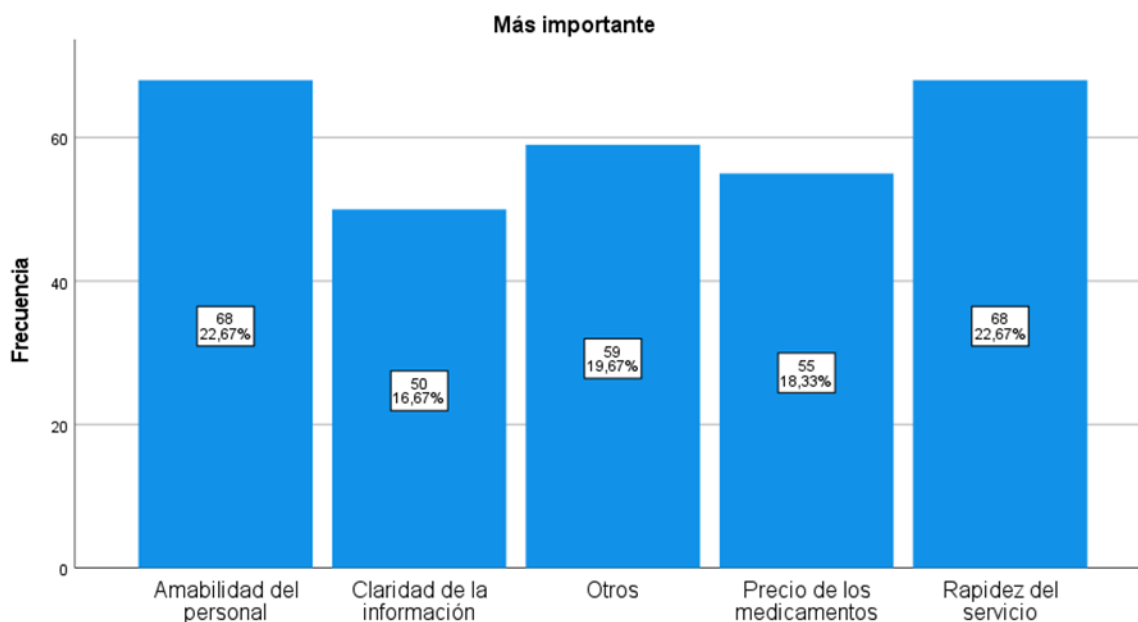


Ilustración 11 Percepción de los usuarios sobre el servicio recibido

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con el aspecto que los usuarios consideran más importante dentro del servicio farmacéutico, el 22.67% señaló que la explicación sobre el uso del medicamento constituye el elemento principal de la atención. Asimismo, el 22.67% indicó que la amabilidad del personal representa el factor más relevante.

Por su parte, el 22.67% manifestó que la rapidez en la atención es el aspecto más importante, mientras que el 13.33% destacó la disponibilidad del medicamento. En menor proporción, el 8.00% consideró que el precio es el factor prioritario dentro del servicio. (Ver figura 11)

Los resultados evidencian que los usuarios otorgan mayor importancia a la información brindada sobre el uso del medicamento y al trato recibido, elementos que inciden directamente en su satisfacción con la atención farmacéutica.

Este hallazgo se relaciona con estudios como los de Huamán y Valeriano (2021), quienes señalan que la calidad de la información y la dimensión humanística del servicio influyen en la satisfacción del usuario. De igual forma, coincide con investigaciones que destacan que la comunicación efectiva y la orientación adecuada son determinantes en la percepción global del servicio.

En el contexto de la Farmacia Silva, estos resultados sugieren que la satisfacción del usuario está más vinculada a la calidad de la orientación y al trato recibido que a factores operativos como la rapidez o el costo.

**Figura 12**

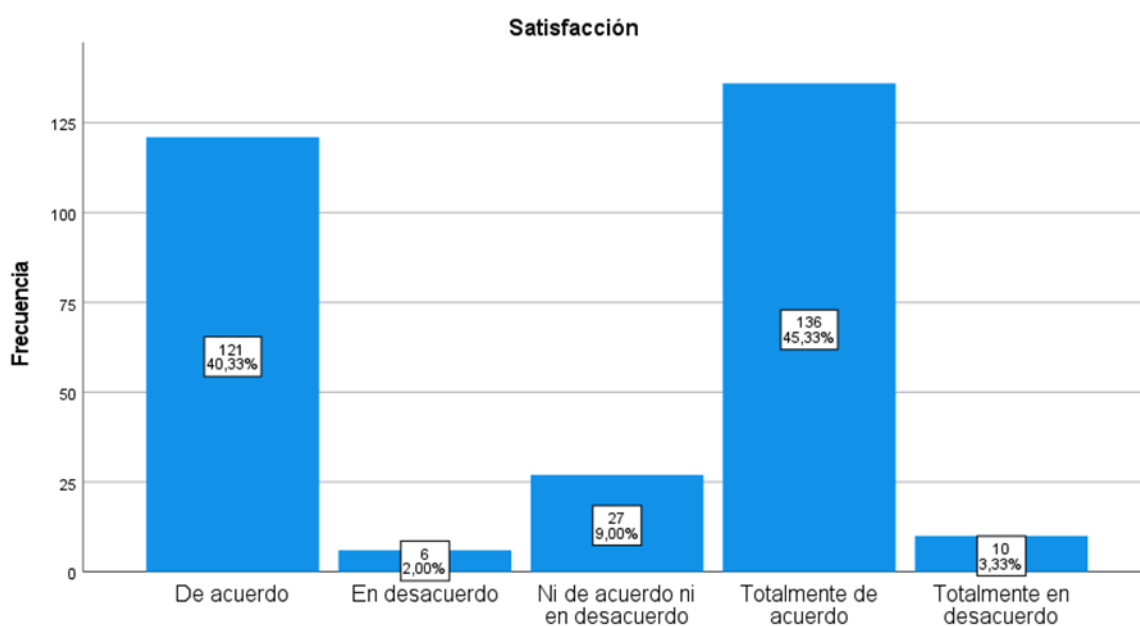


Ilustración 12 Niveles de satisfacción de usuarios

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con el nivel de satisfacción respecto a la atención farmacéutica recibida, el 45.33 % de los participantes manifestó estar totalmente de acuerdo en sentirse satisfecho con el servicio brindado. Asimismo, el 40.33 % indicó estar de acuerdo.

Por otro lado, el 9.00 % expresó una postura neutral. En menor proporción, el 2.00 % señaló estar en desacuerdo y el 3.33 % manifestó estar totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 12)

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los pacientes presentó un nivel favorable de satisfacción con la atención farmacéutica recibida en la Farmacia Silva.

Este hallazgo se relacionó con antecedentes que señalan que la satisfacción del paciente constituye un indicador fundamental de calidad en los servicios de salud, ya que refleja la percepción global sobre la atención recibida. Diversos estudios han indicado que la satisfacción está directamente vinculada con la claridad de la información, la comunicación efectiva y el trato profesional brindado durante el proceso de atención.

En el contexto de la Farmacia Silva, los resultados sugirieron que la atención farmacéutica brindada generó una percepción positiva en la mayoría de los usuarios, fortaleciendo la calidad del servicio ofrecido.

### ***Figura 13***

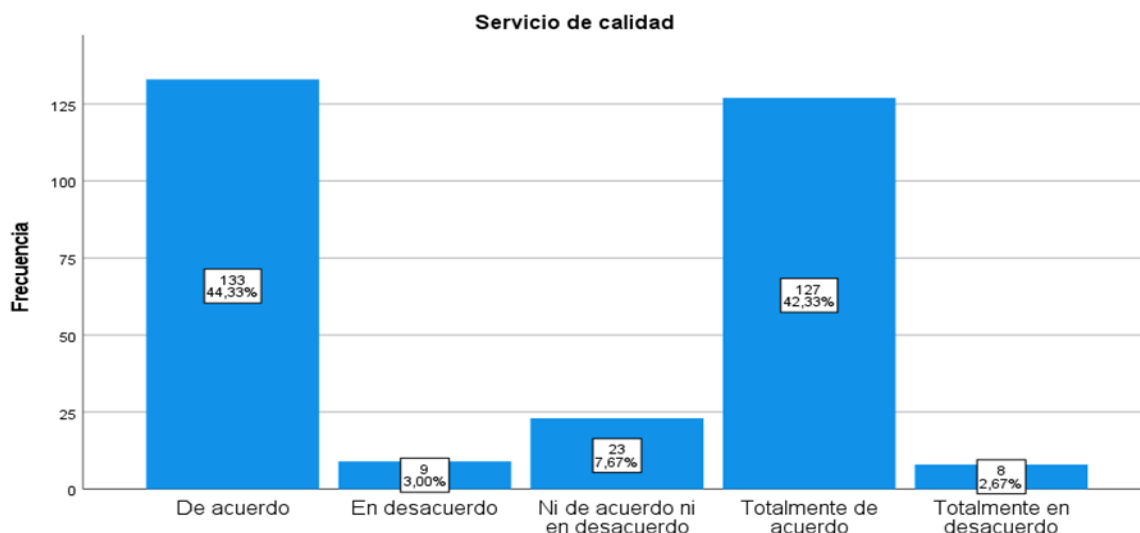


Ilustración 13 Percepción global de la calidad del servicio

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con la percepción del servicio farmacéutico como un servicio de calidad, el 44.33 % de los participantes manifestó estar de acuerdo con esta afirmación. Asimismo, el 42.33 % indicó estar totalmente de acuerdo.

Por otro lado, el 7.67 % expresó una postura neutral. En menor proporción, el 3.00 % señaló estar en desacuerdo y el 2.67 % manifestó estar totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 13)

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los pacientes percibió la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva como un servicio de calidad.

Este hallazgo se relacionó con antecedentes que señalan que la percepción de calidad en los servicios de salud está estrechamente vinculada con la experiencia del usuario, la comunicación efectiva y la información clara durante la atención. Investigaciones previas han

indicado que cuando el paciente percibe profesionalismo, orientación adecuada y trato respetuoso, tiende a evaluar el servicio como de alta calidad.

En el contexto de la Farmacia Silva, los resultados sugirieron que la atención farmacéutica fue valorada positivamente por la mayoría de los pacientes, lo cual fortalece la percepción de calidad del servicio ofrecido.

**Figura 14**

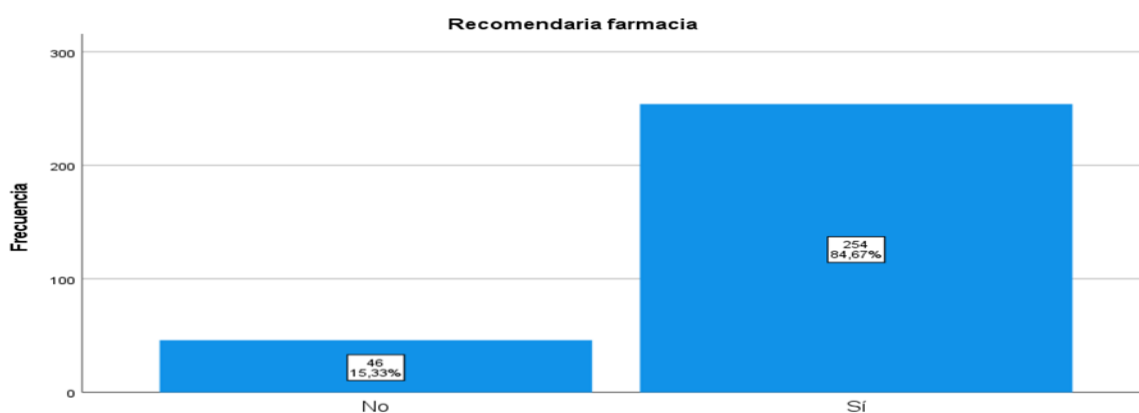


Ilustración 14 Disposición de los usuarios sobre recomendaciones de farmacia

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Farmacia Silva, 2026.

En relación con la disposición de los pacientes para recomendar la Farmacia Silva, el 84.67 % manifestó que sí recomendaría el establecimiento a otras personas. Por su parte, el 15.33 % indicó que no lo recomendaría. (Ver tabla 14)

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios mostró una actitud favorable hacia la recomendación del servicio farmacéutico, lo cual refleja un nivel positivo de satisfacción con la atención recibida.

Este hallazgo se relacionó con antecedentes que señalan que la recomendación del servicio constituye un indicador clave de satisfacción y lealtad del usuario en los servicios de salud. Diversos estudios han indicado que cuando el paciente percibe calidad, confianza y buen trato, aumenta la probabilidad de recomendar el establecimiento a otros.

### **Síntesis del resultado**

Los resultados obtenidos permiten identificar una percepción mayoritariamente favorable sobre la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva. La mayoría de los usuarios manifestó haber recibido información clara sobre el uso de los medicamentos, así como una orientación adecuada durante el proceso de dispensación.

En relación con las características sociodemográficas, se observó que el grupo de edad predominante fue el de 18 a 30 años con un 35 %, seguido por el grupo de 31 a 50 años con 33.3 %, mientras que los usuarios de 51 años o más representaron el 31.7 % de la muestra. Asimismo, el 51.7 % correspondió al género masculino y el 48.3 % al femenino. (Ver página 93)

Al analizar estas variables en relación con la percepción del servicio farmacéutico, se puede inferir que el nivel educativo influye en la forma en que los usuarios comprenden y valoran la información recibida. Los participantes con educación secundaria, técnica o universitaria tienden a mostrar mayor interés en aspectos como la explicación de la dosis, duración del tratamiento y posibles efectos secundarios, mientras que los usuarios con menor nivel de escolaridad pueden requerir una orientación más detallada y adaptada a su nivel de percepción.

Este análisis sugiere que la atención farmacéutica debe considerar las características sociodemográficas de la población para garantizar una comunicación efectiva y promover el uso racional de los medicamentos.

En el contexto de la Farmacia Silva, los hallazgos de la investigación evidenciaron que la atención farmacéutica brindada generó una percepción mayoritariamente favorable entre los pacientes. La mayoría de los encuestados manifestó sentirse satisfechos y confiados con el servicio recibido, destacando aspectos como la claridad en la comunicación, la orientación proporcionada sobre el uso de medicamentos y la disposición del personal para atender sus necesidades.

Estos resultados reflejan que la farmacia no solo cumple con su función de dispensación, sino que también fortalece la relación de confianza con la comunidad, consolidando su imagen como un espacio de atención responsable y accesible. La percepción positiva obtenida sugiere que la atención farmacéutica contribuye de manera significativa al bienestar de los pacientes y a la valoración del servicio como satisfactorio, confiable y cercano.

En Nicaragua, la Ley No. 292, Ley de Medicamentos y Farmacias, establece que los establecimientos farmacéuticos deben garantizar una adecuada dispensación de medicamentos, brindando información suficiente sobre la dosis, duración del tratamiento, posibles efectos secundarios y condiciones de conservación. En este sentido, aunque la mayoría de los usuarios manifestó recibir orientación adecuada, la presencia de respuestas neutrales o negativas sugiere la necesidad de fortalecer las prácticas de consejería farmacéutica para asegurar el uso racional de medicamentos dentro de la comunidad.

### **Conclusiones**

Se concluye que la percepción de los usuarios sobre la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva es mayoritariamente favorable, evidenciándose un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido. Los pacientes valoran especialmente la amabilidad del

personal, la disposición para atender sus consultas y la claridad de la información proporcionada durante el proceso de dispensación.

La información brindada por el personal farmacéutico durante la dispensación de medicamentos contribuye de manera significativa a mejorar la percepción de los pacientes sobre el uso adecuado de sus tratamientos. Esto demuestra la importancia del rol del farmacéutico como profesional de salud encargado de orientar al paciente y promover el uso seguro y racional de los medicamentos.

Se identificó que la comunicación entre el farmacéutico y el paciente constituye un elemento clave en la percepción de calidad del servicio, ya que una orientación clara, sencilla y percepción facilita que los usuarios comprendan aspectos importantes como la dosis, la duración del tratamiento y las condiciones de conservación de los medicamentos.

Asimismo, se concluye que las características sociodemográficas de los usuarios, especialmente el nivel educativo, pueden influir en la forma en que los pacientes comprenden y valoran la información recibida durante la atención farmacéutica, lo cual evidencia la necesidad de adaptar la comunicación del personal farmacéutico a las características de la población atendida.

Finalmente, los resultados del estudio ponen de manifiesto la importancia de fortalecer continuamente las prácticas de atención farmacéutica en las farmacias comunitarias, promoviendo una mayor orientación al paciente y una adecuada consejería farmacéutica, con el fin de contribuir al uso racional de medicamentos y mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos a la comunidad.

### **Recomendaciones**

A partir de los hallazgos obtenidos en el estudio sobre la percepción de la población respecto a la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva, se proponen las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio y la seguridad del paciente:

En primer lugar, se recomienda fortalecer la comunicación farmacéutico–paciente durante el proceso de dispensación. Es fundamental que el personal farmacéutico proporcione información clara, sencilla y comprensible sobre el uso de los medicamentos, especialmente en lo relacionado con dosis, duración del tratamiento y posibles efectos secundarios. Esto permitirá reducir errores en la medicación y mejorar la adherencia terapéutica.

Asimismo, se sugiere implementar estrategias de educación sanitaria dirigidas a los usuarios de la farmacia. Estas pueden incluir orientación verbal más estructurada, uso de material informativo visual o indicaciones escritas que faciliten la percepción del tratamiento, particularmente en pacientes con bajo nivel educativo.

Se recomienda también promover capacitaciones continuas para el personal farmacéutico en temas relacionados con atención centrada en el paciente, habilidades de comunicación y buenas prácticas de dispensación. La actualización profesional contribuirá a mejorar la calidad de la interacción con los usuarios y fortalecerá la confianza en el servicio.

De igual manera, sería conveniente establecer protocolos internos de atención que aseguren que todos los pacientes reciban información mínima indispensable al momento de la dispensación, garantizando uniformidad en la calidad del servicio brindado.

Se sugiere fomentar una atención más personalizada, dedicando el tiempo necesario para escuchar las inquietudes de los usuarios y resolver sus dudas. La empatía y el trato

humanizado son elementos clave que influyen directamente en la percepción positiva del servicio farmacéutico.

Además, se recomienda realizar evaluaciones periódicas de satisfacción de los usuarios, con el fin de monitorear la calidad del servicio y detectar oportunamente áreas de mejora.

Finalmente, se propone que futuras investigaciones amplíen el estudio hacia otras farmacias comunitarias de la Isla de Ometepe o del país, con el propósito de comparar resultados y generar evidencia más amplia que contribuya al fortalecimiento de la atención farmacéutica a nivel local y nacional.

### **Decálogo del Buen Dispensador**

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones dirigidas al personal de la Farmacia Silva con el propósito de fortalecer la calidad de la atención farmacéutica y promover el uso racional de los medicamentos en la comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe.

1. Brindar información clara y percepción sobre el medicamento dispensado.
2. Explicar al paciente la dosis correcta y la forma adecuada de administración.
3. Informar la duración del tratamiento indicado.
4. Orientar sobre posibles efectos secundarios o reacciones adversas.
5. Explicar las condiciones adecuadas de conservación del medicamento.
6. Escuchar atentamente las dudas o inquietudes del paciente.
7. Utilizar un lenguaje sencillo y accesible para facilitar la percepción.
8. Mantener un trato respetuoso, amable y humanizado con los pacientes.
9. Promover el uso racional de los medicamentos dentro de la comunidad.

10. Garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por el paciente.

### Referencias

(OMS), O. M. (2022). *Medicación sin daño: Informe mundial sobre la seguridad de la medicación*.

Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud.

Alves-Conceição, V. C. (2021). *Pharmaceutical care services in community pharmacies: Patient perception and clinical outcomes*. . São Paulo, Brasil: Universidade de São Paulo, Faculdade de Ciências Farmacêuticas.

Alves-Conceição, V. C. (2022). *Implementación de servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias en Brasil: percepción de los pacientes y resultados clínicos*. Brasil: Tesis.

Bratkowska. (2020). *repositorio.uwiener.edu.pe*. Polonia.

Bratkowska K, R. U. (2020). *Calidad de los servicios farmacéuticos en farmacias independientes*. Polonia: Patient preference and adherence.

Carrión, Y. (2024). *El peligro de la automedicación: un hábito común en Nicaragua*. Managua Nicaragua: Vos tv.

Charles D. Hepler, L. M. (1990). *Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care*. Estados Unidos: Oxford University Press.

COLFARMA. (2021). *Atención farmacéutica*. COLFARMA.

Colombia, G. &. (2023). Percepción de los usuarios sobre la atención farmacéutica en droguerías de Bogotá. *Revista Colombiana de Ciencias de la Salud*, 11, 45–56.

<https://doi.org/https://doi.org/10.18041/rcsalud.2023.v11n2.45>

Edo-Solsona, M. ((2022)). *Orientación farmacéutica y seguridad del paciente: revisión internacional*. Royal Pharmaceutical Society.

Edo-Solsona, M. (2022). *Orientación farmacéutica y seguridad del paciente: revisión internacional*. Royal Pharmaceutical Society.

Edo-Solsona, M. (2022). *Orientación farmacéutica y seguridad del paciente: revisión internacional*. . Royal Pharmaceutical Society.

Edo-Solsona, M. D.-A.-M.-M.-O. (2022). *Tecnologías de la información y la comunicación al servicio de la atención farmacéutica: “Tu farmacéutico de guardia”*. OFIL·ILAPHAR, 32(1), 3–10. <https://doi.org/10.4321/s1699-714x2022000100004>

Farmacéutica, Organización Mundial de la Salud (OMS) y Federación Internacional. (1993). *Buenas prácticas de farmacia: normas de calidad de servicios farmacéuticos*. *Declaración de Tokio*. Organización Panamericana de la Salud (OPS): Washington, DC.

FIP, O. y. (2011). *“Las Buenas Prácticas de Farmacia destacan la importancia de promover la adherencia terapéutica mediante una comunicación clara, empática y comprensible”*. Ginebra, Suiza: OMS.

Huamán Zapata, C. K. (2022). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Sofía, Imperial* . Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora.

Huamán zapata, C. K. (Junio 2021). *Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofía*. Cañete: <https://repositorio.uma.edu.pe/>.

Huamán, C. &. (2021). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía Imperial, Cañete.

Khatri, S. R. (2022). *Patient satisfaction with pharmacy services in community settings: Communication and technical quality perspectives*. Oxford, Reino Unido: Oxford University Press.

Martínez, L., Rodríguez, P., & Hernández, G. (2023). *Impacto de las tecnologías digitales en la atención farmacéutica comunitaria*. Madrid, España: Editorial Iberoamericana de Tecnología en Salud.

Martínez, L., Rodríguez, P., & Hernández, G. (2023). *mpacto de las tecnologías digitales en la atención farmacéutica comunitaria*. Madrid, España: Editorial Iberoamericana de Tecnología en Salud.

Mendoza, L. y. (2024). *Nicaragua*.

Mendoza, R. (. (Managua Nicaragua.). *Percepción de la atención farmacéutica en farmacias comunitarias de Nicaragua*. Universidad Central de Nicaragua.

Mendoza, R. (2024). *Percepción de la atención farmacéutica en farmacias comunitarias de Nicaragua*. . Managua, Nicaragua.: Universidad Central de Nicaragua.

Morillo-Verdugo, R. C.-H.-C.-A. (2020). *Una nueva definición y reenfoque de la atención farmacéutica: el Documento de Barbate. Farmacia Hospitalaria*.

Nicaragua, U. N. (2020). *Atención farmacéutica brindada a usuarios que asisten a las farmacias privadas del centro y noroeste de la ciudad de León*. Leon Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

OMS. (s.f.).

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Medicación sin daño: Informe mundial sobre la seguridad de la medicación*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Medicación sin daño: Informe mundial sobre la seguridad de la medicación*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud.

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2. (2022). *Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales*. OMS.

<https://doi.org/https://apps.who.int/iris/handle/10665/67438>

Organization., P. A. (2024). Quality of pharmaceutical services in primary health care: Evaluation tool for the Americas.

Parra Virués, A. L. (2024). *La seguridad del paciente: Los 10 correctos en la administración de medicamentos*.

Pretel Florián, 2. (2025). *Buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados, Cajamarca*.

Quispe, A., & Mendoza, J. (202). *Percepción de usuarios sobre la atención farmacéutica en farmacias comunitarias de Perú*. Lima, Perú: Sociedad Peruana de Farmacia Comunitaria.

- Quispe, A., & Mendoza, J. (2021). *Percepción de usuarios sobre la atención farmacéutica en farmacias comunitarias de Perú*. Lima, Perú: Sociedad Peruana de Farmacia Comunitari.
- Salud, O. M. (2021). *anual de Buenas Prácticas de Farmacia: estándares de calidad en la atención farmacéutica*. Ginebra: OMS.
- Salud, O. M. (2022). *Uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias*. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS).
- Suárez-Flores, M.-R. S.-G.-R. (2022). Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción y fidelización en farmacias comunitarias. *593 Digital Publisher*, 7, 112-125.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8765432>
- Turismo., I. N. (2024). *Guía turística de la Isla de Ometepe*. . Managua Nicaragua: INTur.
- Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León). (2020). *Atención farmacéutica en farmacias privadas del centro y noroeste de León, enero–mayo 2020*. León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León).
- Vargas López, L. C., & Chávez Gallegos, D. (2022). *La práctica farmacéutica en América Latina: una revisión de la literatura*. Drugs in Context. <https://doi.org/10.7573/dic.2022-3-4>
- Vega, P. (2025). *Manual de citas y referencias*. Bibliotecas Iplacex.
- Villafaina-Barroso, A. (2023). *La atención farmacéutica como eje de calidad en los servicios de salud*. . Revista Española de Farmacia Comunitaria.

Villafaina-Barroso, A. (2023). *La atención farmacéutica como eje de calidad en los servicios de salud*. Revista Española de Farmacia Comunitaria.

Villafaina-Barroso, A. (2023). *La atención farmacéutica como eje de calidad en los servicios de salud*. Española de Farmacia Comunitaria.

Villafaina-Barroso, A. (2023). *La atención farmacéutica como eje de calidad en los servicios de salud*. . Española de Farmacia Comunitaria.

Villafaina-Barroso, A. M.-N.-M.-C. (2023). *Atención Farmacéutica, Determinantes sociales de la Salud y Comunidad: nuevo paradigma*. . Pharmaceutical Care España.

<https://doi.org/https://doi.org/10.60103/phc.v25i2.788>

World Health Organization. (2019). Medication safety in primary health care.

World Health Organization, & I. (2011). *Joint FIP/WHO guidelines on good pharmacy practice: Standards for quality of pharmacy services*. Ginebra, Suiza: World Health Organization.

Zapata, C. K., & Manco, L. N. ( 2022). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Sofía Imperial, Cañete, junio 2021*. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora. .

## Anexos

Los anexos constituyen un complemento esencial del presente informe, ya que reúnen documentos, constancias, instrumentos aplicados y evidencias que respaldan el proceso investigativo. Su inclusión permite verificar la rigurosidad metodológica empleada y aporta transparencia en la obtención de los datos. De esta manera, los anexos fortalecen la

credibilidad del estudio y ofrecen al lector una visión más amplia y detallada de las actividades realizadas durante la investigación.

## **Anexo A.**

### **Instrumento de recolección de datos**

Título: Percepción de la población sobre la atención farmacéutica recibida en la Farmacia Silva.

La presente encuesta es confidencial y anónima, forma parte de un estudio académico realizado por estudiantes del último año de la carrera de Farmacia de la Universidad Central de Nicaragua (UCN).

#### **Objetivo general**

Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva, comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, durante el período de enero a febrero 2026.

La información recopilada será utilizada únicamente con fines científicos.

#### **Instrucciones:**

Marque con una (X) la opción que mejor represente su experiencia u opinión.

### **Instrumento de recolección de datos**

A continuación, se presenta el cuestionario estructurado aplicado a los usuarios de la Farmacia Silva, el cual fue utilizado para recolectar información relacionada con la percepción de la calidad de la atención farmacéutica durante el período enero–febrero de 2026.

La presente encuesta es confidencial y anónima, forma parte de un estudio académico realizado por estudiantes del último año de la carrera de Farmacia de la Universidad Central de Nicaragua (UCN).

#### **Objetivo general**

Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Silva, comunidad de Balgüe, Isla de Ometepe, durante el período de enero a febrero 2026.

La información recopilada será utilizada únicamente con fines científicos.

#### **Instrucciones:**

Marque con una (X) la opción que mejor represente su experiencia u opinión.

### **Encuesta**

#### **Datos sociodemográficos**

- **Edad**

☐ 18 – 30 años

☐ 31 – 50 años

☐ 51 años o más

- **Nivel de estudios**

☐ Sin escolaridad

☐ Primaria

☐ Secundaria

☐ Técnico

☐ Universitario

- **Género**

☐ Femenino

☐ Masculino

- **Frecuencia de asistencia a la farmacia**

☐ Primera vez

☐ Ocasionalmente (1–2 veces al mes)

☐ Frecuentemente (más de 3 veces al mes)

- **¿Cuál es el motivo principal por el que acude a la farmacia?**

☐ Compra de medicamentos recetados

☐ Compra de medicamentos sin receta

☐ Asesoramiento sobre salud o medicamentos

☐ Otros

- **¿Ha recibido atención farmacéutica anteriormente en otras farmacias?**

☐ Sí

☐ No

- **Cuando acude a la farmacia, ¿qué considera más importante?**

- ☐ Rapidez del servicio
- ☐ Amabilidad del personal
- ☐ Claridad de la información
- ☐ Precio de los medicamentos
- ☐ Otros

- **Para las siguientes afirmaciones, marque la opción que mejor represente su opinión:**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

- **El personal farmacéutico lo atendió con respeto y amabilidad.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **El tiempo dedicado a la atención fue suficiente.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo

- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **El farmacéutico mostró interés por su problema de salud.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **El farmacéutico utilizó un lenguaje claro y fácil de entender.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **Se sintió en confianza para hacer preguntas sobre su medicamento.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **El farmacéutico respondió adecuadamente a sus dudas.**

- a) Si
- b) NO

- **Recibió información clara sobre la dosis y la forma correcta de tomar el medicamento.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **Se le explicó la duración del tratamiento.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **El farmacéutico informó sobre posibles efectos secundarios.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **Recibió indicaciones sobre cómo conservar adecuadamente el medicamento.**

- a) Si
- b) No

- **Está satisfecho(a) con la atención farmacéutica recibida.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **Considero que el servicio brindado por la farmacia es de calidad.**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- **Recomendaría esta farmacia a otras personas de la comunidad.**

- a) Si
- b) No

## Anexo B

### Tablas

*Tabla 1 Percepción de los usuarios sobre claridad del lenguaje utilizado por el personal farmacéutico*

| Lenguaje claro |                                   |            |            |                      |                         |
|----------------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
|                |                                   |            |            | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|                |                                   | Frecuencia | Porcentaje |                      |                         |
| Válido         | De acuerdo                        | 118        | 39,3       | 39,3                 | 39,3                    |
|                | En desacuerdo                     | 15         | 5,0        | 5,0                  | 44,3                    |
|                | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 34         | 11,3       | 11,3                 | 55,7                    |
|                | Totalmente de acuerdo             | 131        | 43,7       | 43,7                 | 99,3                    |
|                | Totalmente en<br>desacuerdo       | 2          | ,7         | ,7                   | 100,0                   |
|                | Total                             | 300        | 100.0      | 100.0                |                         |

Tabla 1

*Tabla 2 Evaluación del interés del problema por el personal farmacéutico*

| Interés por el problema |                                |            |            |                   |                      |
|-------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                         |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                  | De acuerdo                     | 134        | 44,7       | 44,7              | 44,7                 |
|                         | En desacuerdo                  | 6          | 2,0        | 2,0               | 46,7                 |
|                         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 29         | 9,7        | 9,7               | 56,3                 |
|                         | Totalmente de acuerdo          | 126        | 42,0       | 42,0              | 98,3                 |
|                         | Totalmente en desacuerdo       | 5          | 1,7        | 1,7               | 100,0                |
|                         | Total                          | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

Tabla 2

*Tabla 3 Percepción del tiempo recibido de los usuarios de farmacia silva*

| <b>Tiempo suficiente</b> |                                |            |            |                   |                      |
|--------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                          |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                   | De acuerdo                     | 115        | 38,3       | 38,3              | 38,3                 |
|                          | En desacuerdo                  | 11         | 3,7        | 3,7               | 42,0                 |
|                          | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 34         | 11,3       | 11,3              | 53,3                 |
|                          | Totalmente de acuerdo          | 132        | 44,0       | 44,0              | 97,3                 |
|                          | Totalmente en desacuerdo       | 8          | 2,7        | 2,7               | 100,0                |
|                          | Total                          | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

Tabla 3

*Tabla 4 Conocimiento de los usuarios sobre la conservación adecuada de los medicamentos*

| <b>Conservación del medicamento</b> |       |            |            |                   |                      |
|-------------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                     |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                              | No    | 49         | 16,3       | 16,3              | 16,3                 |
|                                     | Sí    | 251        | 83,7       | 83,7              | 100,0                |
|                                     | Total | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

Tabla 4

*Tabla 5 Percepción de los usuarios sobre la resolución de dudas durante la atención farmacéutica.*

| <b>Respondió dudas</b> |       |            |            |                   |                      |
|------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                 | No    | 48         | 16,0       | 16,0              | 16,0                 |
|                        | Sí    | 252        | 84,0       | 84,0              | 100,0                |
|                        | Total | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

Tabla 5

*Tabla 6 Nivel de confianza de los usuarios sobre preguntar.*

| <b>Confianza para preguntar</b> |                                |            |            |                   |                      |
|---------------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                 |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                          | De acuerdo                     | 114        | 38,0       | 38,0              | 38,0                 |
|                                 | En desacuerdo                  | 10         | 3,3        | 3,3               | 41,3                 |
|                                 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 36         | 12,0       | 12,0              | 53,3                 |
|                                 | Totalmente de acuerdo          | 129        | 43,0       | 43,0              | 96,3                 |
|                                 | Totalmente en desacuerdo       | 11         | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|                                 | Total                          | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

Tabla 6

*Tabla 7 Percepción de información de dosis.*

| <b>Información de dosis</b> |                                |            |            |                   |                      |
|-----------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                             |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                      | De acuerdo                     | 119        | 39,7       | 39,7              | 39,7                 |
|                             | En desacuerdo                  | 8          | 2,7        | 2,7               | 42,3                 |
|                             | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 32         | 10,7       | 10,7              | 53,0                 |
|                             | Totalmente de acuerdo          | 131        | 43,7       | 43,7              | 96,7                 |
|                             | Totalmente en desacuerdo       | 10         | 3,3        | 3,3               | 100,0                |
|                             | Total                          | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

Tabla 7

*Tabla 8 Información brindada sobre duración del tratamiento.*

| <b>Duración del tratamiento</b> |  |  |  |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|
|---------------------------------|--|--|--|--|--|

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | De acuerdo                        | 124        | 41,3       | 41,3                 | 41,3                    |
|        | En desacuerdo                     | 8          | 2,7        | 2,7                  | 44,0                    |
|        | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 24         | 8,0        | 8,0                  | 52,0                    |
|        | Totalmente de acuerdo             | 137        | 45,7       | 45,7                 | 97,7                    |
|        | Totalmente en<br>desacuerdo       | 7          | 2,3        | 2,3                  | 100,0                   |
|        | Total                             | 300        | 100,0      | 100,0                |                         |

Tabla 8

*Tabla 9 Información de efectos secundarios.***Explico efectos secundarios**

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | De acuerdo                        | 103        | 34,3       | 34,3                 | 34,3                    |
|        | En desacuerdo                     | 4          | 1,3        | 1,3                  | 35,7                    |
|        | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 33         | 11,0       | 11,0                 | 46,7                    |
|        | Totalmente de acuerdo             | 153        | 51,0       | 51,0                 | 97,7                    |
|        | Totalmente en<br>desacuerdo       | 7          | 2,3        | 2,3                  | 100,0                   |
|        | Total                             | 300        | 100,0      | 100,0                |                         |

Tabla 9

*Tabla 10 Información del respeto y amabilidad a los usuarios.***Respeto y amabilidad**

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | De acuerdo    | 131        | 43,7       | 43,7                 | 43,7                    |
|        | En desacuerdo | 10         | 3,3        | 3,3                  | 47,0                    |

|                                |     |       |       |       |
|--------------------------------|-----|-------|-------|-------|
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 26  | 8,7   | 8,7   | 55,7  |
| Totalmente de acuerdo          | 132 | 44,0  | 44,0  | 99,7  |
| Totalmente en desacuerdo       | 1   | ,3    | ,3    | 100,0 |
| Total                          | 300 | 100,0 | 100,0 |       |

Tabla 10

*Tabla 11 Percepción más importante de los usuarios*

| Más importante |                            |            |            |                   |                      |
|----------------|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                |                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido         | Amabilidad del personal    | 68         | 22,7       | 22,7              | 22,7                 |
|                | Claridad de la información | 50         | 16,7       | 16,7              | 39,3                 |
|                | Otros                      | 59         | 19,7       | 19,7              | 59,0                 |
|                | Precio de los medicamentos | 55         | 18,3       | 18,3              | 77,3                 |
|                | Rapidez del servicio       | 68         | 22,7       | 22,7              | 100,0                |
|                | Total                      | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

Tabla 11

*Tabla 12 Nivel de satisfacción de los usuarios.*

| Satisfacción |                                |            |            |                   |                      |
|--------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|              |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido       | De acuerdo                     | 121        | 40,3       | 40,3              | 40,3                 |
|              | En desacuerdo                  | 6          | 2,0        | 2,0               | 42,3                 |
|              | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 27         | 9,0        | 9,0               | 51,3                 |
|              | Totalmente de acuerdo          | 136        | 45,3       | 45,3              | 96,7                 |
|              | Totalmente en desacuerdo       | 10         | 3,3        | 3,3               | 100,0                |

|       |     |       |       |  |
|-------|-----|-------|-------|--|
| Total | 300 | 100,0 | 100,0 |  |
|-------|-----|-------|-------|--|

Tabla 12

*Tabla 13 Nivel del servicio de calidad dado por el farmacéutico.*

| Servicio de calidad |                                |            |            |                   |                      |
|---------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                     |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido              | De acuerdo                     | 133        | 44,3       | 44,3              | 44,3                 |
|                     | En desacuerdo                  | 9          | 3,0        | 3,0               | 47,3                 |
|                     | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23         | 7,7        | 7,7               | 55,0                 |
|                     | Totalmente de acuerdo          | 127        | 42,3       | 42,3              | 97,3                 |
|                     | Totalmente en desacuerdo       | 8          | 2,7        | 2,7               | 100,0                |
|                     | Total                          | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

Tabla 13

*Tabla 14 Nivel de recomendación de la farmacia por partes de los usuarios.*

| Recomendaría la farmacia |       |            |            |                   |                      |
|--------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                          |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                   | No    | 46         | 15,3       | 15,3              | 15,3                 |
|                          | Sí    | 254        | 84,7       | 84,7              | 100,0                |
|                          | Total | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

Tabla 14

| Edad   |               |            |            |                   |                      |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 18–30 años    | 105        | 35,0       | 35,0              | 35,0                 |
|        | 31–50 años    | 100        | 33,3       | 33,3              | 68,3                 |
|        | 51 años o más | 95         | 31,7       | 31,7              | 100,0                |
|        | Total         | 300        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Genero**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Femenino  | 145        | 48,3       | 48,3                 | 48,3                    |
|        | Masculino | 155        | 51,7       | 51,7                 | 100,0                   |
|        | Total     | 300        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Nivel de estudios**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Primaria        | 65         | 21,7       | 21,7                 | 21,7                    |
|        | Secundaria      | 72         | 24,0       | 24,0                 | 45,7                    |
|        | Sin escolaridad | 60         | 20,0       | 20,0                 | 65,7                    |
|        | Técnico         | 56         | 18,7       | 18,7                 | 84,3                    |
|        | Universitario   | 47         | 15,7       | 15,7                 | 100,0                   |
|        | Total           | 300        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Frecuencia de asistencia**

|        |                                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Frecuentemente (más de 3 veces al mes) | 120        | 40,0       | 40,0                 | 40,0                    |
|        | Ocasionalmente (1–2 veces al mes)      | 125        | 41,7       | 41,7                 | 81,7                    |
|        | Primera vez                            | 55         | 18,3       | 18,3                 | 100,0                   |
|        | Total                                  | 300        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Motivo principal**

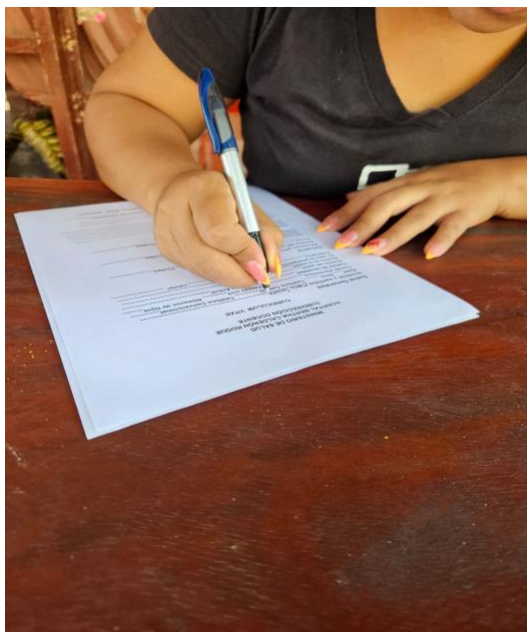
|        |                                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|------------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Asesoramiento sobre salud o medicamentos | 73         | 24,3       | 24,3                 | 24,3                    |
|        | Compra de medicamentos recetados         | 78         | 26,0       | 26,0                 | 50,3                    |

|                                   |     |       |       |       |
|-----------------------------------|-----|-------|-------|-------|
| Compra de medicamentos sin receta | 67  | 22,3  | 22,3  | 72,7  |
| Otros                             | 82  | 27,3  | 27,3  | 100,0 |
| Total                             | 300 | 100,0 | 100,0 |       |

### Imágenes de recolección de datos y cartas

#### Anexos C







## CONSTANCIA

Se hace constar que en la **Farmacia Silva**, ubicada en la comunidad de **Balgüe, Isla de Ometepe**, se realizaron encuestas de manera **virtual y presencial** a clientes de dicho establecimiento, en el periodo comprendido entre finales del mes de **enero** y principios del mes de **febrero**, con una duración de **dos semanas**.

Las encuestas fueron aplicadas por los estudiantes:

- **Br. Valeria Nohemí Landez Mendoza**
- **Br. Guillermo Enrique Díaz Quintana**

La actividad se llevó a cabo con la autorización y supervisión de la propietaria de la farmacia, **Lic. Jessica Dolores Silva Díaz**, quien brindó el permiso correspondiente y estuvo presente durante el proceso de levantamiento de la información.

Se extiende la presente constancia para los fines académicos que correspondan.



---

**Lic. Jessica Dolores Silva Díaz**

 **Farmacia Silva**  
RUC: 561-160190-0003M  
Balgüe, Isla de Ometepe.

### CARTA DE RESPONSABILIDAD DEL ASESOR CIENTÍFICO

Yo, Cristhian Jesús Serrano Boza, mayor de edad, en pleno goce de mis derechos civiles, actuando en mi calidad de **Asesor(a) Científico(a)** de la Monografía titulada: Percepción de la población sobre la atención farmacéutica recibida en la farmacia Silva, comunidad Balgüe, Isla de Ometepe, durante el periodo de enero a febrero 2026. desarrollado por los/las estudiantes Br. Guillermo Enrique Díaz Quintana y Br. Valeria Nohemi Landez Mendoza de la carrera de Farmacia, declaro bajo mi entera responsabilidad lo siguiente:

Que he revisado, orientado y validado técnicamente los **instrumentos de investigación** (encuestas) que serán aplicados por las estudiantes con el propósito de levantar información necesaria para el desarrollo de la Investigación correspondiente.

Asimismo, **certifico y garantizo** que dichos instrumentos han sido elaborados conforme a los principios éticos de la investigación científica, resguardando la confidencialidad, el respeto, la voluntariedad y los derechos de las personas participantes, y que **no contravienen los reglamentos, normativas internas, lineamientos académicos ni disposiciones vigentes de la Universidad Central de Nicaragua.**

De igual forma, hago constar que los instrumentos de investigación **no vulneran las leyes de la República de Nicaragua**, ni atentan contra el orden jurídico, los derechos fundamentales, la dignidad humana, ni las disposiciones legales relacionadas con la protección de datos, la ética investigativa y el uso responsable de la información.

Asumo la responsabilidad académica y científica sobre el contenido, pertinencia y aplicación de los instrumentos de investigación autorizados, comprometiéndome a brindar el acompañamiento y seguimiento correspondiente durante el proceso de levantamiento de la información.

Para los fines que estime convenientes, firmo la presente en la ciudad de Managua, al primer día del mes de enero del año 2026.

Atentamente,

Nombre del/de la Asesor(a) Científico(a)

Cargo: Coordinador de la carrera de farmacia  
 Firma:   
 Cédula: 042-291295-0002U  
 Universidad Central de Nicaragua

Lic. Cristhian Serrano Boza  
 LICENCIADO EN FARMACIA  
 CÔD. MINSA 54607