



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS**

**Tesis**

Nivel de satisfacción y consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos  
para Covid-19 en boticas Mifarma Minka – Callao 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Balcázar Castillo Jimmy

**ASESOR:**

Mg. Martha Raquel Valderrama Sueldo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

CIENCIAS FARMACÉUTICAS: ATENCIÓN FARMACÉUTICA

**Huancayo - Perú**

**2020**

## Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre Jane Kalana Castillo, por su ejemplo de integridad, lucha y una gran Fe que marco todo su trayecto de vida.

A mis hermanos Alberto, Juanjo, Michael y Jonathan por la visión intelectual y crítica en las grandes discusiones filosóficas, científicas y religiosas.

A mi esposa Evelyn por mantener siempre una buena actitud en los tiempos tormentosos y por su aporte al desarrollo de esta tesis.

## Agradecimiento

A la Universidad Franklin Roosevelt por brindarnos la oportunidad de culminar esta etapa en el desarrollo profesional.

El más sincero agradecimiento a la asesora de tesis, por su gran paciencia en todo el proceso y por la experiencia que sirvió de guía en el camino de la mejora del trabajo de tesis sobre todo por la difícil situación de la actual pandemia.

A mi tío Juan por ser quien permitió el inicio de este camino logrando que con su impulso logre el desarrollo profesional.

Un Agradeciendo a la familia de mi esposa por su apoyo incondicional y en especial a mi cuñado Alex por haber sido en un momento de gran importancia y alta presión , una pieza clave durante mi etapa de pregrado.

Página del Jurado

## Declaración de autenticidad

### DECLARACION PERSONAL DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

Yo, BALCAZAR CASTILLO JIMMY  
Identificado con D.N.I. 41949410

De la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autor(a/es) de la Tesis titulada:  
Nivel de satisfacción y consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos  
para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

#### DECLARO QUE

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de mi (nuestro) trabajo personal, que no se ha copiado,  
que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de  
cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma  
clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que  
tengan derechos de autor.

En este sentido, soy (somos) consciente(s) de que el hecho de no respetar los derechos de autor y  
hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Huancayo, 12 de setiembre de 2020



Tesista I: Balcazar Castillo Jimmy  
D.N.I. 41949410

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Página del jurado	4
Declaración de autenticidad	5
Índice	6
Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
1.1. Formulación del Problemas	11
1.1.1. Problema general	11
1.1.2. Problemas específicos	11
1.2. Justificación	11
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Antecedentes	12
1.4.1. Internacionales	12
1.4.2. Nacionales	14
1.5. Bases teóricas	16
1.5.1. Nivel de satisfacción	16
1.5.2. Atención farmacéutica	16
1.5.3. Receta médica	16
1.5.4. Consejería farmacéutica	17

1.5.5. COVID-19 o SARS-CoV-2	17
1.5.6. Herramientas de Calidad de Servicio	18
<b>II. MÉTODO</b>	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Población y muestra	21
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4. Procedimiento	22
2.5. Métodos de análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos	23
<b>III. RESULTADOS</b>	24
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	35
<b>V. CONCLUSIONES</b>	38
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	39
<b>REFERENCIAS</b>	40
<b>ANEXO 1</b> Matriz de consistencia	45
<b>ANEXO 2.</b> Operacionalización de variables	46
<b>ANEXO 3.</b> Validación por juicio de experto	48
<b>ANEXO 4.</b> Cuestionario	53

## **RESUMEN**

La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020. Método, el estudio fue de tipo aplicado, diseño descriptivo correlacional, transversal, la muestra fueron 200 pacientes, la técnica fue la encuesta, instrumento cuestionario de 22 ítems de respuesta cerrada. Resultados. De los pacientes encuestados la mayor proporción fueron mujeres con 52%, 89.5% tenían edad entre 31 – 50 años, 95% tenían estudios de nivel superior, 41% eran convivientes, 85.5% tenían trabajo dependiente y 73% fueron pacientes nuevos. La satisfacción promedio respecto a la tangibilidad fue 71% bueno y 2% muy bueno; con respecto a la seguridad 67% bueno y 4% muy bueno; referente a la empatía fue 63% bueno y 3% muy bueno; con referencia a la fiabilidad fue 69% bueno y 3% muy bueno; sobre la capacidad de respuesta fue 67% bueno 1% muy bueno. **Conclusiones:** el nivel de satisfacción promedio respecto a la tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta fue 67.5% bueno, 2.6% muy bueno y nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica fue 71% bueno y 29% muy bueno; se puede concluir que el Químico farmacéutico representa una parte importante en la satisfacción del paciente para la mejora de su estado de salud.

**Palabras clave.** Nivel de satisfacción, Consejería farmacéutica, Botica

## **ABSTRACT**

User satisfaction is used as an indicator to evaluate the interventions of the health services on the perceived quality in the aspects of structure, processes and results. The objective was to determine the level of satisfaction regarding pharmaceutical counseling in patients diagnosed or suspected of COVID-19 in Boticas MiFarma Minka - Callao 2020. Method, the study was of an applied type, descriptive, correlational, cross-sectional design, the sample was 200 patients, the technique was the survey, a questionnaire instrument with 22 closed-response items. Results. Of the patients surveyed, the highest proportion were women (52%), 89.5% were between 31 - 50 years of age, 95% had higher education, 41% were cohabiting, 85.5% had a dependent job and 73% were new patients. Average satisfaction regarding tangibility was 71% good and 2% very good, security 67% good and 4% very good, empathy was 63% good and 3% very good, reliability was 69% good and 3% very good, capacity response was 67% good 1% very good. Conclusion; The average level of satisfaction regarding tangibility, security, empathy, reliability and responsiveness was 67.5% good, 2.6% very good, and satisfaction level regarding pharmaceutical counseling was 71% good and 29% very good.

**Keywords.** Satisfaction level, Pharmaceutical counseling, Pharmacy

## I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, respecto al uso de los servicios de salud se observa que del total de la población peruana que declaro haber presentado algún problema de salud, solo el 51,8% realizo alguna consulta para aliviar el mal que le aquejaba; cifra que ha ido incrementándose en los últimos años, atribuidos principalmente al aumento en la atención en farmacias, boticas y establecimientos privados<sup>1</sup>.

Cuando el cliente se acerca a un establecimiento farmacéutico va con algunas expectativas las cuales se pueden medir a través del nivel de satisfacción que presenta luego de haber culminado todo el proceso de compra, que va desde su ingreso hasta incluso, al usar aquello que compró. Por ello “En la actualidad, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados”<sup>2</sup>.

La consejería farmacéutica sigue siendo un punto importante como parte del rol del Químico Farmacéutico en el cuidado de la salud a través de información adecuada que brinda a las personas que asisten a una oficina farmacéutica o derivando al paciente a una consulta médica si fuera necesario<sup>3</sup>.

La pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19) como enfermedad infecciosa ha traído reportes negativos relacionados con el aumento de número de contagios. En el Perú hoy en día este número de casos por contagio se ve reflejado en el último reporte oficial registrado de 422,183 casos hasta el 01 de agosto de 2020<sup>4</sup>.

Es importante destacar el papel que juegan la red social para desinformar a las personas dejando a la vez notar lo necesario que es aconsejar a los usuarios a buscar información de calidad que cuente con sustento científico<sup>5</sup>.

Hoy en día frente a un estado de pandemia, el aumento de casos por covid-19 ha logrado que la mayoría de la población haya tenido que ser recetada con medicamentos que cumplan el objetivo de prevenir , controlar o tratar los síntomas asociados a la infección por covid-19 siendo de esta manera una forma de minimizar la propagación del virus

con medicamentos cuyo uso anterior no era dirigido a un tipo de virus en particular lo que además eleva el número de personas que ante la falta de información científica también aumenta con ello las dudas respecto a su tratamiento medicamentoso, dudas que al ser generadas, buscan de manera inmediata al profesional disponible cerca de ellos, al Químico farmacéutico

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020?

### **1.1.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka - Callao 2020 respecto a las recomendaciones del Químico Farmacéutico?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la tangibilidad, seguridad y empatía en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la fiabilidad y capacidad de respuesta en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020?

## **1.2. Justificación de problemas**

El presente estudio permitirá conocer el nivel de satisfacción del cliente respecto a lo ofrecido como parte de un servicio y a lo esperado respecto a ese servicio, por lo que toda conclusión al respecto permite mejorar al identificar los elementos de satisfacción<sup>6</sup>.

La actual pandemia del Covid 19, ha traído como consecuencia cambios en los hábitos de las personas, aquellos que en una situación de aislamiento hace que factores como el estrés tiendan a aumentar y como consecuencia de ello sus respuestas conductuales o de percepción ante situaciones donde normalmente hubieran podido manejar<sup>7</sup>.

El presente estudio pretende contribuir con el conocimiento sobre el Nivel de satisfacción de consejería farmacéutica en pacientes con receta médica para Covid 19 de tal manera que con ello se logre evidenciar la importancia del Químico Farmacéutico en las oficinas farmacéuticas siendo que el paciente recurre a una botica o farmacia como primera opción para satisfacer dudas en cuanto a su salud.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de satisfacción respecto a la edad, género y nivel de estudio en los pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020
2. Determinar el nivel de satisfacción respecto a la tangibilidad, seguridad y empatía en pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka - Callao 2020
3. Determinar el nivel de satisfacción respecto a la fiabilidad y capacidad de respuesta en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020

## 1.4. Antecedentes

### 1.4.1. Internacionales

**Choque E. (2019)**, hizo una investigación sobre satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019. Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional, transversal realizado en 53 farmacias, distribuidos en los diferentes distritos de la ciudad de Sucre. Realizó la entrevista a 1 cliente interno por farmacia y 108 clientes externos mayores de 18 años. Entre los resultados se tiene que la mayoría de los clientes externos son del sexo femenino (61,11%), así como la mayoría señala que es buena la localización y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal farmacéutico (56,48%), sin embargo, califican de regular la sala de espera (43,52%). La percepción de los clientes internos sobre la sala de espera es Buena en 41,51%, así como en la información que Brinda al cliente externo (49,06%). En conclusión, señalan que los clientes externos se sienten satisfechos por la atención recibida y los clientes internos de la misma manera<sup>8</sup>.

**Alcívar S. (2019)**, en el estudio sobre la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur, el objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios de la Farmacia del Hospital Guasmo Sur. Se aplicó los métodos de Mixed Methods Research, con una encuesta validada por expertos con las dimensiones de Service Performance. Las ponderaciones de los elementos tangibles alcanzaron 0.37, seguridad 0.33, Fiabilidad 0.13, empatía 0.10 y capacidad de respuesta 0.7. Para fortalecer los procesos subjetivos y objetivos, se elabora un plan de mejoras para la atención farmacéutica del Hospital. La muestra a estudiar fue de 381 pacientes que acudieron al departamento de Farmacia de Consulta externa del HGG<sup>9</sup>.

**Toaquiza N. (2016)**, en su estudio sobre el Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel buscó

el siguiente Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel (FIBUSPAM). Metodología: Estudio deductivo con enfoque cuali – cuantitativo, de modalidad de campo, tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 125 usuarios externos. Se utilizó un cuestionario diseñado acorde a la metodología SERVQUAL, el instrumento estuvo formado por 20 ítems para expectativas (E) y 20 ítems para percepciones (P), con valoraciones tipo escala Likert, se obtuvo el nivel de satisfacción de la diferencia entre E y P. Resultados: El 56% de usuarios externos fue género femenino; el 55,2% con un nivel de instrucción secundario; el 50% de la población igual o mayor a 38 años. De manera global se determinó, 40% en nivel satisfacción y 33.5 % en nivel insatisfacción baja. Las brechas entre las expectativas y percepciones fueron -0.6 en las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, y -0.5 en fiabilidad y seguridad. Se encontró asociación negativa débil entre satisfacción y edad, las dimensiones elementos tangible, seguridad y empatía presentaron correlación negativa débil con la edad; y los elementos tangibles correlación positiva débil con el nivel de estudio, además exhibió diferencias en la satisfacción de hombres y mujeres<sup>10</sup>.

#### **1.4.2. Nacionales**

**Zavaleta L. (2019)**, hizo su estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir-Trujillo. Tipo de investigación descriptivo, transversal y prospectivo. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico privado del distrito de El Porvenir -Trujillo durante el mes de Diciembre del 2018. Se cuantificó el nivel de satisfacción, mediante un cuestionario estructurado según la escala de Likert al que respondieron 366 usuarios cuyas edades fluctúan entre los 18 – 69 años de edad; luego se determinó la correlación que existe entre las características socio-demográficas: sexo, edad, grado de instrucción y el nivel de satisfacción y finalmente se correlacionaron las dimensiones de la calidad con la satisfacción global. El 66% de los encuestados fueron mujeres, el 52% de los usuarios perteneció al grupo etario 36-50 años y el 40% de usuarios presentó grado de instrucción superior técnica. El nivel de satisfacción global del usuario en una escala del 1 al 5

es 4,43 y el porcentaje de usuarios totalmente satisfechos es de 99%. No se encontró correlación entre las características socio-demográficas: sexo, edad, grado de instrucción y el nivel de satisfacción<sup>11</sup>.

**Pacahuala M. (2018)**, en el estudio de grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán se planteó como objetivo, determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero - abril 2018. La metodología fue de tipo descriptiva, no experimental, correlacional, transversal, medido mediante la escala de Likert, que es una escala psicométrica utilizada para realizar mediciones y conocer sobre el grado de satisfacción de un usuario o cliente. La muestra estuvo conformada por 374 usuarios mayores de 18 años que asisten a una de las once boticas y farmacias del Distrito de Huaycán y adquieren medicamentos con o sin receta médica, la recolección de datos se hizo a partir de una encuesta con 20 preguntas con puntuaciones de 1: muy malo; 2; malo; 3: regular; 4: bueno; 5: excelente. Del total de la población encuestada el 29,41% fue población masculina y el 70,59% población femenina. Como resultados y conclusiones, el 57,44% del usuario califica como buena y excelente sobre el nivel de satisfacción al usuario, de las boticas y farmacias de la Av. 15 de Julio del Distrito de Huaycán<sup>12</sup>.

**Yampi T. (2018)**, en el estudio satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de surquillo–lima, 2017 tuvo como objetivo principal establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima, en el año 2017. Investigación fue de tipo descriptivo y de diseño observacional, transversal y prospectivo. La muestra de 383 clientes respectivamente. Se aplicó durante el mes de octubre 2017, un cuestionario Modelo SERVPERF estructurado de 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert, con opciones de respuesta de 1 a 7, haciendo uso de la técnica de encuesta. Conclusiones: Los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima en el año 2017 presentan en promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida; donde ningún cliente percibe satisfacción baja, 8,7% satisfacción media y 91,3% satisfacción alta. (2) Existe mayor nivel de satisfacción alta en clientes con nivel de estudio superior técnico y en clientes de tipo

continuator; siendo el nivel de satisfacción similar en clientes de ambos géneros.

(3) Existe en promedio un nivel de satisfacción alta en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad <sup>13</sup>.

## **1.5. Bases teóricas**

### **1.5.1. Nivel de satisfacción**

Luego de realizada la compra o la adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de esto tres niveles de satisfacción:

- 1) Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario
- 2) Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario.
- 3) Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede las expectativas del usuario”<sup>14</sup>.

### **1.5.2. Atención farmacéutica**

Es la provisión responsable del tratamiento farmacológico con el propósito de alcanzar unos resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente<sup>15</sup>.

### **1.5.3. Recetas médicas**

Documento legal por medio del cual los médicos legalmente capacitados prescriben la medicación al paciente para su dispensación por parte del farmacéutico<sup>15</sup>.

### **1.5.4. Consejería farmacéutica**

Se “conceptualiza la Consejería Farmacéutica como la interpretación de la receta que el medico da al paciente luego de la consulta y luego de la dispensación del medicamento en la Farmacia” cuyo objetivo “es mejorar el nivel de conocimiento del paciente acerca de su medicación y el grado de cumplimiento del tratamiento farmacológico<sup>16</sup>.

### 1.5.5. COVID-19 o SARS-CoV-2

Es un tipo de coronavirus Orthocoronavirinae; descubierto y aislado por primera vez en la ciudad de Wuhan de China, de origen zoonótico, como consecuencia del intercambio viral prolongado de un huésped animal (un murciélago - pangolines) a uno humano. El genoma del virus está formado por una sola cadena de ARN, y se clasifica como virus ARN monocatenario positivo. Los coronavirus (CoV) constituyen un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta infecciones graves<sup>17</sup>. El diámetro aproximado del virus es de 125 nm, tiene ARN monocatenario es decir cadena simple. El tamaño aproximado del virus es 26-32 kilobases, codifica cuatro glicoproteína estructurales espiga (S), membrana (M), envoltura (E) y nucleocápside (N) y 16 proteínas no estructurales que participan en replicación y transcripción del virus como el ARN polimerasa y helicasa. Las secuencias genéticas del virus indican que todos los coronavirus que infectan a humanos posiblemente tengan ancestro común, tienen reservorios intermediarios o naturales en animales con capacidad de atravesar barreras entre las especies<sup>18</sup>. La enfermedad respiratoria aguda COVID-19 es causada por el virus SARS-CoV-2, dado su alta cifra de propagación, el 11 de marzo 2020 la OMS declaró a la enfermedad como pandemia mundial. La familia de virus denominada Coronavirus pueden causar enfermedades leves como resfriado común, otros causan graves problemas de salud como el síndrome respiratorio del medio oriente (MERS) y síndrome respiratorio agudo severo (SARS)<sup>19</sup>. Los síntomas causados por la infección SARS-CoV-2 cursa principalmente con síntomas agudos de infección respiratoria leve similar a un resfriado común: tos, fiebre y dificultad para respirar, posible fatiga y diarrea. En grupos de riesgos como ancianos, pacientes diabéticos, asmáticas, hipertensos entre otras enfermedades crónicas y casos graves puede causar bronquitis o neumonía, fallo renal, síndrome respiratorio agudo y severo e incluso puede causar la muerte del paciente. Se estima que la letalidad es variada en diversas partes del mundo, sin embargo se estima en promedio 3,4%<sup>20</sup>.

### 1.5.6. Herramienta de Calidad de Servicio

La calidad de servicio se define como como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta de calidad de servicio (SERVQUAL - Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio<sup>21</sup>.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1 Tipo de investigación

El tipo de estudio fue aplicado porque se aplicó conocimientos científicos para explicar o proponer solución a un problema específico en una institución<sup>22</sup>.

#### 2.1.2 Diseño de la investigación

El diseño fue descriptivo correlacional ya que el estudio tuvo por objeto determinar la relación entre dos variables una independiente y otra dependiente, es decir, sólo indicó la existencia de algún tipo de relación o nexo, no estableció ninguna relación causal. Asimismo, es transversal porque se trata de determinar el estado del estudio en un momento determinado<sup>22</sup>.

Investigación no experimental → Diseño descriptivo correlacional

#### DISEÑO CORRELACIONAL

Se recolectan datos y se describe relación

$$X_1 \leftrightarrow Y_1$$

$$X_2 \leftrightarrow Y_2$$

$$X_3 \leftrightarrow Y_3$$

<b>DISEÑO DESCRIPTIVO</b>		
<b>Pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19</b>	<b>Género</b>	<b>Resultados</b> Descripción del número de hombres y mujeres que conforman el grupo de estudio y descripción según edad, nivel de estudio, estado civil, ocupación y tipo de paciente
	- Masculino	
	- Femenino	
	<b>Edad</b>	
	- ____ años	
	<b>Nivel de estudio</b>	
- Primaria		
- Secundaria		
- Superior		
<b>Estado civil</b>		
- Soltero		
- Casado		
- Conviviente		
- Divorciado		
<b>Ocupación</b>		
- Dependiente		
- Independiente		
- Estudiante		
<b>Tipo</b>		
- Nuevo		
- Continuator		

Describe las características en un momento dado de los pacientes participantes del estudio

## Operacionalización de la variable

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDIDA
Nivel de satisfacción	La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La botica presenta ambiente adecuado para la dispensación y/o expendio de medicamentos</li> <li>- Los ambientes están señalizados en forma adecuada</li> <li>- El personal usa uniforme adecuado</li> <li>- Se realiza revisión minuciosa de la receta médica durante la atención</li> <li>- El personal de la botica le inspira confianza</li> <li>- El tiempo para responder dudas es suficiente</li> <li>- El trato del personal de la botica fue amable y respetuoso</li> <li>- Recibió información útil para su tratamiento</li> <li>- El personal comprende su estado emocional durante la atención</li> <li>- El personal respeta sus ideas y punto de vista</li> <li>- Existen mecanismos para realizar quejas y/o reclamos</li> <li>- Encontró los medicamentos indicados en recetas médica</li> <li>- La atención se realizó según orden de llegada</li> <li>- La atención fue sin discriminación</li> <li>- El tiempo de espera para la atención fue corto</li> <li>- El tiempo de atención fue adecuado</li> <li>- Encontró solución a su problema de salud</li> <li>- El personal priorizó su atención</li> </ul>	Cuantitativo	Ordinal
Consejería Farmacéutica	Es la provisión de información necesaria para asegurar el uso adecuado del medicamento. Se orienta a mejorar el nivel de conocimiento acerca de la medicación y grado de cumplimiento del tratamiento farmacológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendaciones farmacéuticas</li> <li>- Datos del paciente</li> <li>- Genero</li> <li>- Edad (años)</li> <li>- Nivel de estudios</li> <li>- Tipo</li> <li>- Estado civil</li> <li>- Ocupación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Químico Farmacéutico sigue recomendaciones de la autoridad sanitaria – MINSA</li> <li>- Facilita información respecto a la infección por SARS-CoV-2</li> <li>- Atiende en forma adecuada a pacientes confirmados o sospechosos de infección por SARS-CoV-2 (COVID-19)</li> <li>- El profesional Farmacéutico emplea medidas de protección adecuada</li> <li>- Masculino, Femenino</li> <li>- (18-30), (31-50), (51-70)</li> <li>- Superior, secundaria, primaria</li> <li>- Nuevo, Continuador</li> <li>- Casado, soltero, conviviente, divorciado</li> <li>- Dependiente, independiente, estudiante</li> </ul>	Cuantitativo	Ordinal

## 2.2. Población, muestra y muestreo

### 2.2.1. Población

La población estuvo constituida por 420 pacientes diagnosticado o sospechoso para COVID-19. Se tuvo en cuenta los siguientes criterios

#### A. Criterios de inclusión

- Pacientes que acudieron a Boticas MiFarma mayores de 18 años con diagnóstico o sospecha para COVID-19 <sup>23</sup>.
- Pacientes que por voluntad propia colaboraron con el estudio

#### B. Criterios de exclusión

- Pacientes que acudieron a Botica MiFarma Minka mayores de 18 años sin diagnóstico o sospecha para COVID-19
- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes que no completaron la encuesta.

### 2.2.2. Muestra

El tamaño de muestra inicial se determinó mediante la siguiente fórmula <sup>19</sup>:

$$N = \frac{z^2 p q}{e^2}$$

p q = Varianza de la población

z = Nivel de confianza

e = Error maestro

Aplicando la fórmula según los siguientes datos:

$$z = 1.96 \quad p = 0.5 \quad q = 0.5 \quad e = 0.05$$

El tamaño de muestra inicial fue: 384

Si la población fue 420 pacientes, entonces el tamaño final de la muestra fue:

$$n = \frac{n_0}{1 + n_0 / N}$$

$n_0$  = Tamaño de muestra inicial      N = Población

$$n = \frac{384}{1 + 384 / 420}$$

n = 201

La muestra fue 201 pacientes

### 2.3.2. Muestreo

Se realizó un muestreo probabilístico asistemático teniendo en cuenta la falta de uniformidad en la presencia de pacientes considerados en los criterios de inclusión<sup>24</sup>.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. El cuestionario fue validado mediante juicio de experto. La encuesta fue aplicada durante los meses de setiembre - octubre hasta que se completó 201 encuestas

## 2.4. Procedimiento

### - Lugar de aplicación del estudio

El estudio se realizó en Botica MiFarma Minka – Callao Perú durante los meses de setiembre – octubre 2020. La encuesta fue aplicada a 201 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión.

### - Elaboración de la encuesta

La encuesta fue formulada con preguntas de tipo cerrada, orientados a evaluar el nivel de satisfacción de la consejería farmacéutica, consta de 22 ítems<sup>21</sup>. El detalle de los aspectos a evaluar se encuentra en tabla de operacionalización de las variables.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Los datos recolectados fueron tabulados en hoja de cálculo Excel, luego fueron migrado al programa estadístico SPSS versión 24. Los análisis de los resultados estadísticos son presentados mediante tablas y figuras para mejor comprensión de interpretación según objetivos propuestos. Se realizó análisis descriptivo y chi cuadrado, se trabajó con 95% de significancia ( $p < 0.05$ ).

## **2.6. Aspectos éticos**

En código de ética y deontología del Colegio Químico farmacéutico del Perú establece que se debe respetar la propiedad intelectual, no inventar ni falsificar datos y difundir las conclusiones cualquiera sea el resultado de ellas. La ley Universitaria N° 30220 establece que la investigación es una función esencial y obligatoria de la universidad donde participan docentes, estudiantes y graduados en investigaciones básicas y aplicadas. La declaración de Helsinki establece entre otros aspectos la necesidad de obtener el consentimiento en forma voluntaria y previa de las personas que participen del estudio de investigación. En este estudio se requiere la participación voluntaria de las personas. Anexo 1

## RESULTADOS

**Tabla 1.** Número y porcentaje según datos demográficos de pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en boticas Mifarma Minka

Datos demográficos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Género	Femenino	104	52,0	52,0
	Masculino	96	48,0	100,0
Edad	18 - 30 años	14	7,0	7,0
	31 - 50 años	179	89,5	96,5
	51 - 70 años	7	3,5	100,0
Nivel de estudio	Primaria	1	,5	,5
	Secundaria	9	4,5	5,0
	Superior	190	95,0	100,0
Estado Civil	Soltero	67	33,5	33,5
	Casado	51	25,5	59,0
	Conviviente	82	41,0	100,0
Ocupación	Dependiente	171	85,5	85,5
	Independiente	19	9,5	95,0
	Estudiante	10	5,0	100,0
Tipo de paciente	Nuevo	146	73,0	73,0
	Continuador	54	27,0	100,0

Fuente: Elaborado por el autor

En la tabla 1 se aprecia que los pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 atendidos en Botica MiFarma Minka fueron, respecto al género 52% femenino y 48% masculino, respecto a la edad, 89.5% de 31–50 años, 7% de 18–30 años y 3.5% de 51–70 años, relacionado al nivel de estudio, 95% de nivel superior, 4.5% nivel secundaria y 0.5% nivel primaria; respecto al estado civil, 41% convivientes, 33.5% solteros y 25.5% casados, respecto a la ocupación; 85.5% dependientes, 9.5% independientes y 5% estudiantes y referente al tipo de paciente, 73% nuevo, 27% continuador.

**Tabla 2.** Frecuencia y porcentaje de nivel de satisfacción según tangibilidad de pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Botica MiFarma Minka

NIVEL DE SATISFACCIÓN - TANGIBILIDAD		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ambiente adecuado para la dispensación y/o expendio de medicamentos	Regular	66	33,0	33,0
	Bueno	132	66,0	99,0
	Muy bueno	2	1,0	100,0
Los ambientes están señalizados en forma adecuada	Regular	56	28,0	28,0
	Bueno	142	71,0	99,0
	Muy bueno	2	1,0	100,0
El personal usa uniforme adecuado	Regular	45	22,5	22,5
	Bueno	149	74,5	97,0
	Muy bueno	6	3,0	100,0

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 2 se aprecia que el nivel de satisfacción según tangibilidad de los pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 atendidos en Botica MiFarma Minka fueron; si fue adecuado el ambiente para la dispensación, 66% bueno, 33% regular y 1% muy bueno, si el ambiente tenía adecuada señalización, 71% bueno, 28% regular y 1% muy bueno; si el personal usaba uniforme adecuado, 74.5% bueno, 22.5% regular y 3% muy bueno.

**Tabla 3.** Frecuencia y porcentaje de nivel de satisfacción según seguridad de pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Botica MiFarma Minka

NIVEL DE SATISFACCIÓN - SEGURIDAD		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se realiza revisión minuciosa de la receta médica durante la atención	Regular	51	25,5	25,5
	Bueno	142	71,0	96,5
	Muy bueno	7	3,5	100,0
El personal de la botica le inspira confianza	Regular	62	31,0	31,0
	Bueno	131	65,5	96,5
	Muy bueno	7	3,5	100,0
El tiempo para responder dudas es suficiente	Regular	66	33,0	33,0
	Bueno	126	63,0	96,0
	Muy bueno	8	4,0	100,0

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 3 se aprecia que el nivel de satisfacción según seguridad de los pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 atendidos en Botica MiFarma Minka fueron; si se realizó revisión minuciosa de la receta médica; 71% bueno, 25.5% regular y 3.5% muy bueno; si el personal de la botica inspiró confianza; 65.5% bueno, 31% regular y 3.5% muy bueno; si el tiempo para responder dudas fue suficiente; 63% bueno, 33% regular y 4% muy bueno.

**Tabla 4.** Frecuencia y porcentaje de nivel de satisfacción según empatía de pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Botica MiFarma Minka

NIVEL DE SATISFACCIÓN - EMPATÍA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El trato del profesional farmacéutico fue amable y respetuoso	Regular	66	33,0	33,0
	Bueno	126	63,0	96,0
	Muy bueno	8	4,0	100,0
Recibió información útil para su tratamiento	Regular	59	29,5	29,5
	Bueno	135	67,5	97,0
	Muy bueno	6	3,0	100,0
El personal comprende su estado emocional durante la atención	Regular	75	37,5	37,5
	Bueno	118	59,0	96,5
	Muy bueno	7	3,5	100,0
El personal respeta sus ideas y punto de vista	Regular	66	33,0	33,0
	Bueno	128	64,0	97,0
	Muy bueno	6	3,0	100,0

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 4 se aprecia que el nivel de satisfacción según empatía de los pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 atendidos en Botica MiFarma Minka fueron; si el trato del profesional farmacéutico fue amable y respetuoso; 63% bueno, 33% regular y 4% muy bueno; si la información recibida fue útil para el tratamiento; 67.5% bueno, 29.5% regular y 3% muy bueno; si el personal comprendió el estado emocional durante la atención; 59% bueno, 37.5% regular y 3.5% muy bueno; si el personal respeta las ideas y punto de vista durante la atención; 59% bueno, 37.5% regular y 3.5% muy bueno.

**Tabla 5.** Frecuencia y porcentaje de nivel de satisfacción según fiabilidad de pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Botica MiFarma Minka

NIVEL DE SATISFACCIÓN - FIABILIDAD		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Existen mecanismos para realizar quejas y/o reclamos	Regular	70	35,0	35,0
	Bueno	125	62,5	97,5
	Muy bueno	5	2,5	100,0
Encontró los medicamentos indicados en recetas médica	Regular	38	19,0	19,0
	Bueno	155	77,5	96,5
	Muy bueno	7	3,5	100,0
La atención se realizó según orden de llegada	Regular	64	32,0	32,0
	Bueno	132	66,0	98,0
	Muy bueno	4	2,0	100,0
La atención fue sin discriminación	Regular	54	27,0	27,0
	Bueno	139	69,5	96,5
	Muy bueno	7	3,5	100,0

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 5 se aprecia que el nivel de satisfacción según fiabilidad de los pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 atendidos en Botica MiFarma Minka fueron; si existen mecanismos para realizar quejas y/o reclamos 62.5% bueno, 35% regular y 2.5% muy bueno; si encontró medicamentos indicados en receta médica; 77.5% bueno, 19% regular y 3.5% muy bueno; si la atención fue por orden de llegada 66% bueno, 32% regular y 2% muy bueno; si la atención fue sin discriminación; 69.5% bueno, 27% regular y 3.5% muy bueno.

**Tabla 6.** Frecuencia y porcentaje de nivel de satisfacción según capacidad de respuesta de pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Botica MiFarma Minka

NIVEL DE SATISFACCIÓN – CAPACIDAD DE RESPUESTA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El tiempo de espera para la atención fue corto	Regular	64	32,0	32,0
	Bueno	135	67,5	99,5
	Muy bueno	1	,5	100,0
El tiempo de atención fue adecuado	Regular	61	30,5	30,5
	Bueno	136	68,0	98,5
	Muy bueno	3	1,5	100,0
Encontró solución a su problema de salud	Regular	59	29,5	29,5
	Bueno	140	70,0	99,5
	Muy bueno	1	,5	100,0
El personal priorizó su atención	Regular	70	35,0	35,0
	Bueno	125	62,5	97,5
	Muy bueno	5	2,5	100,0

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 6 se aprecia que el nivel de satisfacción según capacidad de respuesta de los pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 atendidos en Botica MiFarma Minka fueron; si el tiempo de espera para la atención fue corto 67.5% bueno, 32% regular y 0.5% muy bueno; si el tiempo de atención fue adecuado 68% bueno, 30.5% regular y 1.5% muy bueno; si halló solución a su problema de salud 70% bueno, 29.5% regular y 0.5% muy bueno; si el personal priorizó su atención 62.5% bueno, 35% regular y 2.5% muy bueno.

**Tabla 7.** Frecuencia y porcentaje de consejería farmacéutica a pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Botica MiFarma Minka

CONSEJERÍA FARMACÉUTICA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El Químico Farmacéutico sigue recomendaciones de la autoridad sanitaria - MINSA	Bueno	131	65,5	65,5
	Muy bueno	69	34,5	100,0
Facilita información respecto a la infección por SARS-CoV-2	Bueno	143	71,5	71,5
	Muy bueno	57	28,5	100,0
Atiende en forma adecuada a pacientes confirmados o sospechosos de infección por SARS-CoV-2 (COVID-19)	Bueno	146	73,0	73,0
	Muy bueno	54	27,0	100,0
El profesional Farmacéutico emplea medidas de protección adecuada	Bueno	151	75,5	75,5
	Muy bueno	49	24,5	100,0

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 7 se aprecia que el nivel de consejería farmacéutica a pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 atendidos en Botica MiFarma Minka fueron; respecto si el Químico Farmacéutico sigue recomendaciones de la autoridad sanitaria MINSA 65.5% bueno y 34.5% muy bueno; si facilita información de la infección por SARS-CoV-2 71.5% bueno y 28.5% muy bueno; si la atención fue adecuada a pacientes confirmados o sospechosos de COVID-19 73% bueno y 27% muy bueno; si el Químico Farmacéutico emplea medidas de protección adecuada 75.5% bueno y 24.5% muy bueno.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

**H1:** Sí existe relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020.

**H0:** No existe relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

**Tabla 8.** Tabla de contingencia entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

Tabla de Contingencia		Consejería Farmacéutica		Total	
		Bueno	Muy bueno		
Nivel de Satisfacción	Regular	Recuento	2	0	2
		% del total	1,0%	,0%	1,0%
	Bueno	Recuento	135	58	193
		% del total	67,2%	28,9%	96,0%
	Muy bueno	Recuento	3	3	6
		% del total	1,5%	1,5%	3,0%
Total		Recuento	140	61	201
		% del total	69,7%	30,3%	100,0%

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 8 se observa la relación entre el nivel de satisfacción y la consejería farmacéutica; 69.7% bueno para la consejería farmacéutica, 96% bueno para el nivel de satisfacción; asimismo, 30.3% fue muy bueno para la consejería farmacéutica y 3% muy bueno para el nivel de satisfacción.

**Tabla 9.** Análisis Chi Cuadrado de Pearson para la relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

Valores	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,976 <sup>a</sup>	2	,372
Razón de verosimilitudes	2,461	2	,292
Asociación lineal por lineal	1,896	1	,169
N de casos válidos	201		

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 9 se aprecia que el valor de Chi-Cuadrado es mayor a 0.05 (0.372) por tanto se rechaza la hipótesis H1 y se acepta la hipótesis H<sub>0</sub>; es decir No existe diferencia significativa entre la relación de la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**H1:** Si existe relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la edad, género y nivel de estudio de los pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la edad, género y nivel de estudio de los pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

**Tabla 10.** Tabla de contingencia entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción según edad, género y nivel de estudio en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

Tabla de Contingencia		Edad, género, nivel de estudio		Total	
		Deficiente	Regular		
Consejería Farmacéutica	Bueno	Recuento	1	139	140
		% del total	,5%	69,2%	69,7%
	Muy bueno	Recuento	0	61	61
		% del total	,0%	30,3%	30,3%
Total	Recuento	1	200	201	
	% del total	,5%	99,5%	100,0%	

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 10 se observa la relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según edad, género y nivel de estudio; 69.7% bueno, 30.3% muy bueno para la consejería farmacéutica, 0.5% deficiente, 99.5% regular para la edad, género y nivel de estudio.

**Tabla 11.** Análisis Chi Cuadrado de Pearson para la relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción según edad, género y nivel de estudio en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

Prueba de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,438 <sup>a</sup>	1	,508
Razón de verosimilitudes	,726	1	,394
Asociación lineal por lineal	,436	1	,509
N de casos válidos	201		

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 11 se aprecia que el valor de Chi-Cuadrado es mayor a 0.05 (0.508) por tanto se rechaza la hipótesis H1 y se acepta la hipótesis H0; es decir No existe relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la edad, género y nivel de estudio de los pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

## **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

**H1:** Si existe relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la tangibilidad, seguridad y empatía en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

**H0:** No existe relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la tangibilidad, seguridad y empatía en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

**Tabla 12.** Tabla de contingencia entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la tangibilidad, seguridad y empatía en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

Tabla de contingencia		Tangibilidad, Seguridad, Empatía			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Consejería Farmacéutica	Bueno	Recuento	11	125	4	140
		% del total	5,5%	62,2%	2,0%	69,7%
	Muy bueno	Recuento	2	55	4	61
		% del total	1,0%	27,4%	2,0%	30,3%
Total	Recuento	13	180	8	201	
	% del total	6,5%	89,6%	4,0%	100,0%	

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 12 se observa la relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la tangibilidad, seguridad y empatía; 69.7% bueno y 30.3% muy bueno para la consejería farmacéutica, 6.5% regular, 89.6% bueno y 4% muy bueno para el nivel de satisfacción según tangibilidad, seguridad y empatía.

**Tabla 13.** Análisis Chi Cuadrado de Pearson para la relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción según la tangibilidad, seguridad y empatía en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

Prueba de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,842 <sup>a</sup>	2	,241
Razón de verosimilitudes	2,910	2	,233
Asociación lineal por lineal	2,790	1	,095
N de casos válidos	201		

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 13 se aprecia que el valor de Chi-Cuadrado es mayor a 0.05 (0.241) por tanto se rechaza la hipótesis H1 y se acepta la hipótesis H0; es decir No existe relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la tangibilidad, seguridad y empatía en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**H1:** Si existe relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la fiabilidad y capacidad de respuesta en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

**Ho:** No existe relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la fiabilidad y capacidad de respuesta en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

**Tabla 14.** Tabla de contingencia entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según fiabilidad y capacidad de respuesta en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

Tabla de contingencia		Fiabilidad, Capacidad de respuesta			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Consejería Farmacéutica	Bueno	Recuento	7	131	2	140
		% del total	3,5%	65,2%	1,0%	69,7%
	Muy bueno	Recuento	3	55	3	61
		% del total	1,5%	27,4%	1,5%	30,3%
Total	Recuento	10	186	5	201	
	% del total	5,0%	92,5%	2,5%	100,0%	

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 14 se observa la relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la fiabilidad y capacidad de respuesta; 69.7% bueno y 30.3% muy bueno para la consejería farmacéutica, 5% regular, 92.5% bueno y 2.5% muy bueno para el nivel de satisfacción según fiabilidad y capacidad de respuesta

**Tabla 15.** Análisis Chi Cuadrado de Pearson para la relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción según la fiabilidad y capacidad de respuesta en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

Prueba de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,134 <sup>a</sup>	2	,344
Razón de verosimilitudes	1,925	2	,382
Asociación lineal por lineal	,729	1	,393
N de casos válidos	201		

**Fuente.** Elaborado por el autor

En la tabla 15 se aprecia que el valor de Chi-Cuadrado es mayor a 0.05 (0.344) por tanto se rechaza la hipótesis H1 y se acepta la hipótesis H0; es decir No existe relación entre la consejería farmacéutica y nivel de satisfacción según la fiabilidad y capacidad de respuesta en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020.

### III. DISCUSIÓN

La atención de servicios farmacéuticos que brindan las Farmacia y/o boticas es una de las formas de prestar servicios de cuidado de salud, incluye diversas actividades como la dispensación y/o expendio de productos farmacéuticos, productos sanitarios y dispositivos médicos, el Químico Farmacéutico debe garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de dispensación y/o expendio, buenas prácticas de atención farmacéutica, brindar información profesional respecto a la enfermedad, tratamiento farmacológico y centrarse en el paciente <sup>26</sup>.

El servicio prestado en los establecimientos farmacéuticos boticas y/o farmacias implica necesariamente satisfacción de las necesidades de los usuarios y cubrir sus expectativas como alta satisfacción desde la perspectiva sanitaria y empresarial, la evaluación de la satisfacción es en forma personal y multidimensional que implica infraestructura, documentación, calidad y calidez de atención del personal <sup>27</sup>.

Los resultados nos indican que el nivel de satisfacción promedio respecto a tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta fue 67.5% bueno y 2.6% muy bueno, el cual evidencia que existen procesos y actividades por mejorar con la finalidad de lograr altos niveles de satisfacción; se cierta forma se corrobora con la investigación de **Camarena P. (2019)** <sup>28</sup>, en su estudio sobre nivel de satisfacción del servicio de farmacia de un centro de salud reportaron 98.1% de satisfacción el cual es un nivel superior significativo respecto a nuestros resultados; se corrobora con la investigación de **Huamán A. (2017)** <sup>29</sup>, en su estudio sobre satisfacción en Boticas MiFarma ubicados en Huaycán distrito de Ate reportaron que el nivel de satisfacción fue 68.1% el cual es similar a lo encontrado en nuestro estudio; de cierta forma se corrobora con la investigación de **Díaz J, et al. (2018)** <sup>13</sup>, en su estudio sobre niveles de satisfacción en boticas MiFarma del sector Angamos en Surquillo reportaron que el nivel de satisfacción fue 91.3% el cual es alto y significativo respecto a nuestros resultados.

Referente al nivel de satisfacción promedio respecto a la consejería farmacéutica fue 71% bueno y 29% muy bueno, estos resultados evidencian que el nivel de satisfacción muy bueno fue altamente significativo del servicio que ofrece el profesional Químico

Farmacéutico respecto al nivel de satisfacción del establecimiento farmacéutico en general, los indicadores que se evaluaron respecto a la consejería farmacéutica fueron; el Químico Farmacéutico sigue recomendaciones de la autoridad sanitaria MINSA 65.5% bueno y 34.5% muy bueno; facilita información de la infección por SARS-CoV-2 71.5% bueno y 28.5% muy bueno; la atención fue adecuada a pacientes confirmados o sospechosos de COVID-19 73% bueno y 27% muy bueno; el Químico Farmacéutico emplea medidas de protección adecuada 75.5% bueno y 24.5% muy bueno. la investigación de **Poma R. (2019)**<sup>30</sup>, en su estudio sobre la influencia de la consejería farmacéutica en la adherencia al tratamiento farmacológico de antihipertensivos indicaron que la consejería farmacéutica permitió 87% de adherencia farmacológica por el cual se lograría mejorar los resultados del tratamiento farmacológico, estos resultados son consistentes con el presente estudio porque al mejorar la terapéutica mejoraría la satisfacción del usuario respecto a la labor del Químico farmacéutico; el estudio de **Torres A, (2009)**<sup>31</sup>, evaluaron la eficacia de una intervención farmacéutica a pacientes hipertensos con mal control de su presión arterial, indicaron que la intervención farmacéutica logró aumentar el cumplimiento terapéutico, al inicio del estudio fue 30% y al final 61%, es decir aumentó 31% el cumplimiento de la terapia por los pacientes y permitió mejorar la detección y corrección de los problemas relacionados a los medicamentos al mismo tiempo que aumentó la satisfacción de los pacientes. Uno de los factores para lograr mayor satisfacción de los usuarios en las farmacias y/o boticas es la comunicación eficaz; se validan los resultados con la investigación de **Lobuteva L. (2020)**<sup>32</sup>, reportaron que la información de asesoramiento y conversación eficaz entre el personal de farmacia y el cliente aumenta la satisfacción de los usuarios <sup>32</sup>. Conclusión; el nivel de satisfacción respecto a la tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta fue 67.5%bueno, 2.6% muy bueno y nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica fue 71% bueno y 29% muy bueno.

#### IV. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos respecto al nivel de satisfacción de la consejería farmacéutica a pacientes con diagnóstico y sospechosos de Covid -19 en boticas MiFarma Minka 2020, se concluyen :

- El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la botica respecto a la tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta fue 67.5% bueno, 2.6% muy bueno y el nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica fue 71% bueno y 29% muy bueno; lo que demuestra un buen nivel de satisfacción.
- El nivel de satisfacción según edad en el rango de 18 a 70 años, género y nivel de estudio en relación a la consejería farmacéutica fue 69.2% bueno, 30.3% muy bueno.
- El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la botica según la tangibilidad, seguridad y empatía en relación a la consejería farmacéutica fue; 62.2% bueno y 27.4% muy bueno.
- El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la botica según la fiabilidad y capacidad de respuesta en relación a la consejería farmacéutica fue 65.2% bueno y 27.4% muy bueno; lo que demuestra un buen nivel de satisfacción.
- La importancia de la buena atención y la consejería farmacéutica permiten que el cliente salga satisfecho del servicio prestado, lo cual nos obliga a mejorar día a día la calidad de servicio.

## **V. RECOMENDACIONES**

Considerando los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

- Realizar estudio de nivel de satisfacción laboral del personal en general que labora en establecimiento farmacéutico farmacia y/o botica ya que su satisfacción y/o motivación estaría íntimamente ligado a la satisfacción de los usuarios
- Realizar estudio respecto al seguimiento farmacoterapéutico y/o consejería farmacéutica de enfermedades crónicas y su relación con los niveles de satisfacción de los usuarios
- Se recomienda realizar estudios respecto al rol de las oficinas farmacéuticas en el contexto de pandemia COVID-19 en relación con la satisfacción de los usuarios

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rosales V, Calla H. Caracterización del consumo de medicamentos; automedicación responsable, automedicación y auto prescripción en usuarios de boticas ubicadas en San Juan de Lurigancho 2016-2017 [disertación]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018. En línea. Recuperado 10 setiembre 2020. URL disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1468>
2. Valero C. Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017 [Disertación]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2017. En línea. Recuperado 10 setiembre 2020. URL disponible en: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1332/3/Cynthia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.PDF](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1332/3/Cynthia_Tesis_bachiller_2017.PDF)
3. Ministerio de Salud [Internet]. Ley, N° 28173, Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú. Recuperado 12 setiembre 2020. URL disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Ley-28173.pdf>
4. Ministerio de Salud [Internet]. Casos confirmados por coronavirus Covid-19 ascienden a 422,183 en el Perú (Comunicado N° 193). Recuperado 12 setiembre 2020. URL disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/285675-minsa-casos-confirmados-por-coronavirus-covid-19-ascienden-a-422-183-en-el-peru-comunicado-n-193>
5. Acosta J, Iglesias S. COVID-19: Desinformación en redes sociales. Rev. cuerpo méd. HNAAA. 2020; 13(2): 217-218. DOI: <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.132.678>  
En línea. Recuperado 12 setiembre 2020. URL disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/678/345>
6. Gastiaburu E. Nivel de satisfacción del cliente con respecto a un supermercado de Trujillo - 2017. [Disertación]. Trujillo: Universidad Privada del Norte; 2019. En línea. Recuperado 10 setiembre 2020. URL disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22517>

7. Marquina R. Autopercepción del estrés en aislamiento social en tiempos de covid-19. Revista ConCiencia EPG. 2020; 5(1): 85 - 99. DOI: <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.5-1.6>  
En línea. Recuperado 12 setiembre 2020. URL disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/342537047\\_Autopercepcion\\_del\\_estres\\_en\\_aislamiento\\_social\\_en\\_tiempos\\_de\\_covid-19](https://www.researchgate.net/publication/342537047_Autopercepcion_del_estres_en_aislamiento_social_en_tiempos_de_covid-19)
8. Choque E. Peñaranda R, Sivila Y, Vargas Y. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre. Rev. Bio Scientia. 2019; 2(4): 19-29. En línea. Recuperado el 13 setiembre 2020. URL disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
9. Alcívar S. Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. 2019. [Disertación]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. En línea. Recuperado 13 setiembre 2020. URL disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13952>
10. Toaquiza N, Arbeláez G. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gerencia de Institución de Salud. 2016. En línea. Recuperado 14 setiembre 2020. URL disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24304>
11. Zavaleta L. Nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir-Trujillo, diciembre 2018. [Disertación]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. En línea. Recuperado 14 setiembre 2020. URL disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14184>
12. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán febrero – abril 2018. [Disertación]. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2018. En línea. Recuperado 15 setiembre 2020. URL disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2412>
13. Yampi T. Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de Surquillo – Lima, 2017. [Disertación]. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2018. En línea. Recuperado 15 setiembre 2020. URL disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1655>
14. Instituto Nacional de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo. RM N° 527-

- 2011/MINSA. En línea. Fecha de acceso 1 setiembre 2020. URL disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
15. Vélez A, Rivera P. Revisión bibliográfica de la atención farmacéutica en Latinoamérica. [Disertación]. Universidad Santiago de Cali; 2018. En línea. Recuperado 15 setiembre 2020. URL disponible en: <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/3482>
  16. Araoz M, Alfaro M, Eyzaguirre, & Risco A. Consejería farmacéutica: estrategia para mejorar el nivel de conocimiento de la medicación en pacientes con síndrome coronario agudo. *Ciencia e Investigación*. 2018; 10(2), 81-87. DOI: <https://doi.org/10.15381/ci.v10i2.4965>  
En línea. Recuperado 15 setiembre 2020. URL disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/farma/article/view/4965>
  17. Chávez J. Pacientes atendidos en pandemia COVID-19 en el Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias" Hospital Covid-19 abril a junio 2020-Rotaciones 1°COVID medicina "B" infectología, 2°COVID medicina "A" (2do piso), 3° emergencia y observación módulo 2. [Disertación]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2020. En línea. Recuperado 16 setiembre 2020. URL disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/6853>
  18. Aragón R, Vargas I, Miranda M. COVID-19 por SARS-CoV-2: la nueva emergencia de salud. *Rev Mex Pediatría*. 2020; 86(6): 213-218. DOI: <https://dx.doi.org/10.35366/91871>
  19. Vélez M, Vélez V, Castaño D, Vera C, Patiño D, Ramírez P. Tratamiento farmacológico de la infección COVID-19 en adultos. Facultad de Medicina. Universidad de Antioquia. 2020. En línea. Fecha de acceso 16 setiembre 2020. URL disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1087643>
  20. Farmacéuticos. Consejo General de Colegios Farmacéuticos. Nuevo Coronavirus SARS-CO-2. En línea. Fecha de acceso 03 noviembre 2020. URL disponible en: <https://www.portalfarma.com/Profesionales/campanaspf/Asesoramiento-salud-publica/infeccion-coronavirus-2019-nCoV/Documents/Informacion-poblacion-general-Coronavirus.pdf>
  21. Soltero S. Nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio brindado en el Hospital II Chocope-Essalud en junio del 2013. Universidad Nacional de Trujillo;

2014. En línea. Recuperado 17 octubre 2020. URL disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8346>
22. Tamayo M. El proceso de la investigación científica, 4ª ed. México: Limusa Noriega; 2004.
23. Sánchez C. Metodología y diseño en la investigación científica. 4ª ed. México: McGraw Hill; 2014.
24. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 5ª ed. México: McGraw Hill; 2014.
25. Supo J. Seminario de la Investigación Científica. [Internet]. Fecha de acceso 10 de diciembre del 2019. Disponible en la URL: <http://seminariosdeinvestigacion.com/author/sipro/>.
26. Mináriková D, Malovecká I, Foltán V. Patient customer satisfaction with pharmaceutical care in community pharmacies. Faculty of Pharmacy, Comenius University in Bratislava. 2015. Recuperado 17 noviembre 2020. URL disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/274081068\\_patient\\_customer\\_satisfaction\\_with\\_pharmaceutical\\_care\\_in\\_community\\_pharmacies](https://www.researchgate.net/publication/274081068_patient_customer_satisfaction_with_pharmaceutical_care_in_community_pharmacies)
27. Kanovsky M, Minarikova D, Malovecka I, Minarik P, Foltan V. Customer satisfaction with pharmaceutical care: robust validation of an instrument, its factor structure, and psychometric properties. Acta Poloniae Pharmaceutica - Drug Research. 2017; 74(6). 1937-1945. Recuperado 17 noviembre 2020. URL disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/321769114\\_Customer\\_satisfaction\\_with\\_pharmaceutical\\_care\\_Robust\\_validation\\_of\\_an\\_instrument\\_its\\_factor\\_structure\\_and\\_psychometric\\_properties](https://www.researchgate.net/publication/321769114_Customer_satisfaction_with_pharmaceutical_care_Robust_validation_of_an_instrument_its_factor_structure_and_psychometric_properties)
28. Camarena P. La satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019. [Disertación]. Universidad María Auxiliadora. 2019. Recuperado el 12 noviembre 2020. URL disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/193>
29. Huamán J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de Boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Disertación]. Universidad Privada Norbert Wiener 2017. Recuperado 12 noviembre 2020. URL disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Poma R. Influencia de la consejería farmacéutica en la adherencia al tratamiento farmacológico de antihipertensivos en los pacientes atendidos en el Policlínico Metropolitano Essalud El Tambo - Huancayo -2018. [Disertación]. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. 2019. Recuperado 12 noviembre 2020. URL disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/215>
31. Torres A, Fité B, Gacón P, Barau M, Huayta R, Estrada M, Rodríguez C. Efectividad de un programa de atención farmacéutica en la mejora del control de la presión arterial en pacientes hipertensos mal controlados. Estudio PressFarm. Elsevier; 27(1): 13-22. DOI: 10.1016/j.hipert.2009.05.007. Recuperado 19 noviembre 2020. URL disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-hipertension-riesgo-vascular-67-articulo-efectividad-un-programa-atencion-farmaceutica-S1889183709000634>
32. Lobuteva L, Yermolaeva A, Lobuteva A, Zakharova O, Kartashova O. Evaluating Customer Satisfaction with Pharmaceutical Counselling Services using the Kano-Model Approach. Sys Rev Pharm. 2020; 11(6): 1-6. Recuperado 12 noviembre 2020. URL disponible en: <http://sysrevpharm.org/fulltext/196-1591004428.pdf>

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la consejería farmacéutica respecto al nivel de satisfacción en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020?	Identificar la relación de la consejería farmacéutica respecto al nivel de satisfacción en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka - Callao 2020	<p>Ho No existe relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka - Callao 2020.</p> <p>H1 Sí existe relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka - Callao 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel de satisfacción</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> </ul> </li> <li>• <b>Consejería Farmacéutica</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li>- <b>Nivel:</b> Explicativo</li> <li>- <b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional, corte transversal</li> <li>- <b>Población:</b> 400 pacientes diagnosticado o sospechoso para COVID-19</li> <li>- <b>Muestra:</b> 201 pacientes</li> <li>- <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>- <b>Instrumento:</b> Cuestionario</li> </ul>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		<p>Datos del paciente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Género</li> <li>- Edad (años)</li> <li>- Nivel de estudios</li> <li>- Tipo</li> <li>- Estado civil</li> <li>- Ocupación</li> </ul>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo se relaciona la consejería farmacéutica respecto al nivel de satisfacción según la edad, género y nivel de estudio de los pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020?</li> <li>2. ¿Cómo se relaciona la consejería farmacéutica respecto al nivel de satisfacción según la tangibilidad, seguridad y empatía en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020?</li> <li>3. ¿Cómo se relaciona la consejería farmacéutica respecto al nivel de satisfacción según la fiabilidad y capacidad de respuesta en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka-Callao 2020?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la relación de la consejería farmacéutica respecto al nivel de satisfacción según la edad, género y nivel de estudio en los pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka - Callao 2020</li> <li>2. Identificar la relación de la consejería farmacéutica respecto al nivel de satisfacción según la tangibilidad, seguridad y empatía en pacientes diagnosticado o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka-Callao 2020</li> <li>3. Identificar la relación de la consejería farmacéutica respecto al nivel de satisfacción según la fiabilidad y capacidad de respuesta en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka –Callao 2020</li> </ol>			

**ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>ESCALA DE MEDIDA</b>
Nivel de satisfacción	La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Fiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La botica presenta ambiente adecuado para la dispensación y/o expendio de medicamentos</li> <li>- Los ambientes están señalizados en forma adecuada</li> <li>- El personal usa uniforme adecuado</li> <li>- Se realiza revisión minuciosa de la receta médica durante la atención</li> <li>- El personal de la botica le inspira confianza</li> <li>- El tiempo para responder dudas es suficiente</li> <li>- El trato del personal de la botica fue amable y respetuoso</li> <li>- Recibió información útil para su tratamiento</li> <li>- El personal comprende su estado emocional durante la atención</li> <li>- El personal respeta sus ideas y punto de vista</li> <li>- Existen mecanismos para realizar quejas y/o reclamos</li> <li>- Encontró los medicamentos indicados en recetas médica</li> <li>- La atención se realizó según orden de llegada</li> <li>- La atención fue sin discriminación</li> <li>- El tiempo de espera para la atención fue corto</li> <li>- El tiempo de atención fue adecuado</li> </ul>	Cuantitativo	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encontró solución a su problema de salud</li> <li>- El personal priorizó su atención</li> </ul>		
Consejería Farmacéutica	Es la provisión de información necesaria para asegurar el uso adecuado del medicamento. Se orienta a mejorar el nivel de conocimiento acerca de la medicación y grado de cumplimiento del tratamiento farmacológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendaciones farmacéuticas</li> <li>- Datos del paciente <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genero</li> <li>- Edad (años)</li> <li>- Nivel de estudios</li> <li>- Tipo</li> <li>- Estado civil</li> <li>- Ocupación</li> <li>- Diagnóstico</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Químico Farmacéutico sigue recomendaciones de la autoridad sanitaria – MINSA</li> <li>- Facilita información respecto a la infección por SARS-CoV-2</li> <li>- Atiende en forma adecuada a pacientes confirmados o sospechosos de infección por SARS-CoV-2 (COVID-19)</li> <li>- El profesional Farmacéutico emplea medidas de protección adecuada</li> <li>- Masculino, Femenino</li> <li>- (18-30), (31-50), (51-70)</li> <li>- Superior, secundaria, primaria</li> <li>- Nuevo, Continuador</li> <li>- Casado, soltero, conviviente, divorciado</li> <li>- Dependiente, independiente, estudiante</li> <li>- Si tiene diagnóstico</li> <li>- No tiene diagnóstico</li> </ul>	Cuantitativo	Ordinal

## ANEXO 3

### Validación por juicio de expertos

#### Validación 1

#### PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    ⑤) Muy buena

Nombres y Apellidos : NESQUEN JOSÉ TASAYCO YATACO  
DNI N° : 21873096      Teléfono/Celular : 944900095  
Dirección domiciliaria : PSJ. GUARDIA CIVIL 169 HOGAR POLICIAL VMT  
Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO  
Grado Académico : DOCTOR  
Mención : DOCTOR EN SALUD

  
D.F. NESQUEN J. TASAYCO YATACO  
C.Q.F.P. 07103

Firma

Lugar y fecha: Lima 12 setiembre 2020

VALIDACION N° 2

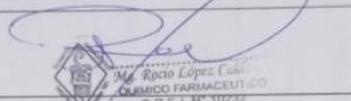
PROMEDIO DE VALORACIÓN

05

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- 1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Rocío Jerónima López Calderón.  
DNI N° : 20075533    Teléfono/Celular : 954931834  
Dirección domiciliaria : Jr. Rosenberg N° 327 - El Tambo - HYO  
Título Profesional : Químico Farmacéutico.  
Grado Académico : Magister  
Mención : Problemas de Aprendizaje

  
Firma  
Lugar y fecha: Lima 12 setiembre 2020

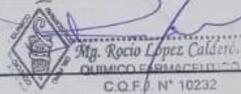
PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Rocío Jeronima López Calderón  
DNI N° : 20075533    Teléfono / Celular : 954931834  
Dirección domiciliaria : Jr. Rosenberg N° 327 - El Tambo - HYO.  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Magister  
Mención : Problemas de Aprendizaje

  
Mg. Rocío López Calderón  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.O.F.F. N° 10232

Firma

Lugar y fecha: Lima 12 setiembre 2020

# VALIDACIÓN 3

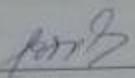
**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

65

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : RENEE SOLEDAD ORREGO CABANILLAS  
DNI N° : 08131179    Teléfono/Celular : 964918887  
Dirección domiciliaria : AV HUANCABELICA 129 EL TAPBO  
Título Profesional : TECNÓLOGO MEDICO  
Grado Académico : MAGISTER  
Mención : INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

  
Firma

Lugar y fecha: Lima 10 setiembre 2020



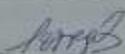
PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- 1) Muy Deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : RENE SOLEDAD ORREGO CABANILLAS  
DNI N° : 08131125    Teléfono / Celular : 964910887  
Dirección domiciliaria : Av. HUANCAYELLA 175 EL TARBO  
Título Profesional : TECNÓLOGO MEDICO  
Grado Académico : MAGISTER  
Mención : INVESTIGACION Y DOCENCIA SUPERIOR



Firma

Lugar y fecha: Lima 10 de setiembre 2020



## ANEXO 4: CUESTIONARIO

### NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CONSEJERÍA FARMACÉUTICA EN PACIENTES DIAGNOSTICADOS O SOSPECHOSOS PARA COVID-19 EN BOTICAS MIFARMA MINKA 2020.

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos son para fines académicos.

#### OBJETIVO:

Determinar el nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para COVID-19 en Boticas MiFarma Minka 2020

#### 1. DATOS GENERALES

Género:			
<b>Masculino</b>	( )	<b>Femenino</b>	( )
Edad:			
<b>18 – 30 años</b>	( )	<b>31 – 50 años</b>	( )
		<b>51 – 70 años</b>	( )
Nivel de estudio:			
<b>Superior</b>	( )	<b>Secundaria</b>	( )
		<b>Primaria</b>	( )
Estado civil:			
<b>Casado</b>	( )	<b>Soltero</b>	( )
		<b>Conviviente</b>	( )
		<b>Divorciado</b>	( )
Ocupación:			
<b>Dependiente</b>	( )	<b>Independiente</b>	( )
		<b>Estudiante</b>	( )
Tipo:			
<b>Nuevo</b>	( )	<b>Continuador</b>	( )

#### 2. VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CONSEJERÍA FARMACÉUTICA

D = Deficiente

R = Regular

B = Bueno

MB = Muy bueno

Nº	NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	TANGIBILIDAD	D	R	B	MB
1	La botica presenta ambiente adecuado para la dispensación y/o expendio de medicamentos				
2	Los ambientes están señalizados en forma adecuada				
3	El personal usa uniforme adecuado				
	SEGURIDAD				
4	Se realiza revisión minuciosa de la receta médica durante la atención				
5	El personal de la botica le inspira confianza				
6	El tiempo para responder dudas es suficiente				
	EMPATIA				
7	El trato del profesional farmacéutico fue amable y respetuoso				
8	Recibió información útil para su tratamiento				
9	El personal comprende su estado emocional durante la atención				
10	El personal respeta sus ideas y punto de vista				
	FIABILIDAD				
11	Existen mecanismos para realizar quejas y/o reclamos				
12	Encontró los medicamentos indicados en recetas médica				
13	La atención se realizó según orden de llegada				
14	La atención fue sin discriminación				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA				
15	El tiempo de espera para la atención fue corto				
16	El tiempo de atención fue adecuado				
17	Encontró solución a su problema de salud				
18	El personal priorizó su atención				
	CONSEJERÍA FARMACÉUTICA				
19	El Químico Farmacéutico sigue recomendaciones de la autoridad sanitaria - MINSA				
20	Facilita información respecto a la infección por SARS-CoV-2				
21	Atiende en forma adecuada a pacientes confirmados o sospechosos de infección por SARS-CoV-2 (COVID-19)				
22	El profesional Farmacéutico emplea medidas de protección adecuada				

Gracias por participar en esta encuesta, la información brindada será de mucha ayuda para la presente investigación.