



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÈUTICAS Y
BIOQUÍMICA**

TESIS

**“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS PROTOCOLOS DE
ATENCIÓN FARMACEUTICA EN ÉPOCA DE COVID-19 EN UNA BOTICA
INKAFARMA, HUARAL 2022”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

AUTOR:

Bach. Cadillo Morales Abel Florentino

Bach. Luna Bautista Flavio Aurelio

ASESOR:

MG. Q.F. Carlos Max Rojas Aire

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD PÚBLICA

Huancayo - Perú

2022

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, a mis padres que me dieron la vida, educación y consejos, a mi esposa e hijos por su apoyo incondicional en los momentos más duros que me tocó vivir. A todos ellos mi gratitud sincera desde el fondo de mi alma.

FLAVIO AURELIO LUNA BAUTISTA

A Dios por haberme dado las fuerzas y salud para poder concluir satisfactoriamente mi carrera profesional. A mis padres quienes me dieron la vida, la cual gracias a Dios están a mi lado. A mi esposa Gladis Brito Palacios, quien día a día me da todo su apoyo y a toda mi familia quienes fueron siempre mi apoyo en todos estos años de estudio.

ABEL FLORENTINO CADILLO MORALES

AGRADECIMIENTO

A Dios por la salud y por las fuerzas brindadas para concluir la carrera profesional. A nuestros padres, familiares y amigos por sus palabras de aliento en estos años de estudios. A todos los Q.F. docentes de la Universidad, por sus enseñanzas, dedicación y conocimientos impartidos, en estos años de estudios. Al MG. Q.F. Carlos Max Rojas Aire, quien fue un gran apoyo en todo el proceso de elaboración de mi tesis, gracias por su aliento, consejos y oportunidades brindadas.

FLAVIO AURELIO LUNA BAUTISTA

ABEL FLORENTINO CADILLO MORALES

PÁGINA DEL JURADO

DR. VICENTE MANUEL AYALA PICOAGA

Dr.
Presidente

MG. Q.F. CARLOS ALFREDO CANO PEREZ

Mg. secretario

MG. Q.F. CARLOS MAX ROJAS AIRE

Mg. Vocal

DR. Q.F. EDGAR ROBERT TAPIA MANRIQUE

Mg. suplente

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

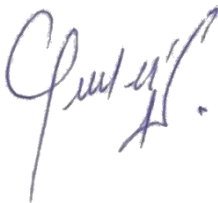
DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo, Abel Florentino Cadillo Morales , peruana , identificado con DNI N°40282945, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica autor de la tesis titulada: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN FARMACEUTICA EN ÉPOCA DE COVID-19 EN UNA BOTICA INKAFARMA, HUARAL 2022.

DECLARACION BAJO JURAMENTO:

QUE TODA LA INFORMACION PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ siendo resultado del esfuerzo personal, que no ha sido copiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, En ese sentido somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanción universitarios y/ o legales

Huancayo, 21 marzo 2022



ABEL FLORENTINO CADILLO MORALES



HUELLA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo, Flavio Aurelio Luna Bautista , peruana , identificado con DNI N°42816229, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica autor de la tesis titulada: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN FARMACEUTICA EN ÉPOCA DE COVID-19 EN UNA BOTICA INKAFARMA, HUARAL 2022.

DECLARACION BAJO JURAMENTO:

QUE TODA LA INFORMACION PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ siendo Resultado del esfuerzo personal, que no ha sido copiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, En ese sentido somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanción universitarios y/ o legales

Huancayo, 21 marzo 2022



FLAVIO AURELIO LUNA BAUTISTA



HUELLA

INDICE

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| PÁGINA DEL JURADO | IV |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | V |
| RESUMEN | X |
| ABSTRACT | XI |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| II. METODOLOGÍA | 22 |
| 2.1. Enfoque y diseño de investigación | 22 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 22 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 23 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 23 |
| 2.5. Procedimiento | 24 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 24 |
| 2.7. Aspectos éticos | 24 |
| III. RESULTADOS | 25 |
| IV. DISCUSIÓN | 33 |
| V. CONCLUSIONES | 36 |
| VI. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 38 |
| ANEXOS | 40 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|------------------|--|----|
| Tabla N°1 | Datos demográficos de los consumidores de una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022. | 25 |
| Tabla N°2 | Protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022. | 26 |
| Tabla N°3 | Cumplimiento general de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022. | 28 |
| Tabla N°4 | Satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022. | 29 |
| Tabla N°5 | Satisfacción general del cliente respecto al cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022. | 31 |
| Tabla N°6 | Tabla cruzada entre cumplimiento de protocolos de atención farmacéutica COVID-19 y satisfacción del cliente. | 32 |
| Tabla N°7 | Prueba Chi-Cuadrado para la asociación entre el cumplimiento de protocolos de atención farmacéutica COVID-19 y satisfacción del cliente. | 32 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|--------------------|--|----|
| Gráfico N°1 | Protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022. | 27 |
| Gráfico N°2 | Cumplimiento general de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022. | 29 |
| Gráfico N°3 | Satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022. | 30 |
| Gráfico N°4 | Satisfacción general del cliente respecto al cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022. | 31 |

RESUMEN

La presente pandemia cambio considerablemente los protocolos de atención farmacéutica de la forma en la que se conocían anteriormente, se implantaron nuevas herramientas de bioseguridad para prevenir el contagio de COVID-19 que deben ser realizadas de forma correcta por el personal sanitario para efectuar una adecuada atención farmacéutica.

OBJETIVO: El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general conocer cuál es la satisfacción de los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022

METODOLOGÍA: La investigación es de tipo no experimental, es analítico correlacional por que busca mediante herramientas estadísticas la relación entre las dos variables estudiadas, es transversal por que se estudia en un tiempo y población definida. La muestra representativa serán 130 usuarios que acuden a una botica Inkafarma, Huaral 2022.

RESULTADOS: El cumplimiento general de los protocolos de atención farmacéutica COVID-19 fueron en un 50,8% se cumplieron significativamente, en un 33,1% se cumplieron de forma excelente, en un 14,6% se cumplieron parcialmente y un 1,5% se cumplieron mínimamente. La satisfacción general respecto a los protocolos de atención farmacéutica COVID-19 fueron en un 13,1% de totalmente satisfecho, un 58,5% de satisfecho, un 18,5% de ni insatisfecho, ni satisfecho, aproximadamente un 10% se encontró insatisfecho o totalmente insatisfecho. La prueba estadística Chi-cuadrado en la cual la Significación asintótica (bilateral) es de $0,00 < 0,05$, por lo que se rechaza la H_0 : No existen una relación entre el cumplimiento de protocolos y satisfacción del cliente, y se acepta hipótesis alternativa H_1 : Existe una relación entre el cumplimiento de protocolos y satisfacción del cliente.

CONCLUSIÓN: El cumplimiento de manera correcta de los protocolos de atención farmacéutica en épocas COVID-19 se dio en un 83,9%. La satisfacción del cliente respecto a los protocolos de atención fue de 71,6%. Existe una relación entre el cumplimiento de los protocolos de atención y la satisfacción del cliente.

PABLARAS CLAVE: Protocolos COVID-19, Satisfacción, Bioseguridad, Botica

ABSTRACT

The present pandemic considerably changed the pharmaceutical care protocols in the way they were previously known, new biosafety tools were implemented to prevent the spread of COVID-19, which must be carried out correctly by health personnel to provide adequate care. pharmaceutical.

OBJECTIVE: The general objective of this research work was to determine the satisfaction of users regarding pharmaceutical care protocols in the COVID-19 period in an Inkafarma apothecary, Huaral 2022.

METHODOLOGY: The research is of a non-experimental type, it is analytical correlational because it searches through statistical tools for the relationship between the two variables studied, it is transversal because it is studied in a defined time and population. The representative sample will be 130 users who go to an Inkafarma pharmacy, Huaral 2022.

RESULTS: The general compliance with the COVID-19 pharmaceutical care protocols was significantly fulfilled in 50.8%, excellently fulfilled in 33.1%, partially fulfilled in 14.6% and 1, 5% were minimally met. The general satisfaction regarding the COVID-19 pharmaceutical care protocols was 13.1% totally satisfied, 58.5% satisfied, 18.5% neither dissatisfied nor satisfied, approximately 10% found dissatisfied or totally dissatisfied. The Chi-square statistical test in which the asymptotic significance (bilateral) is $0.00 < 0.05$, so H_0 is rejected: There is no relationship between compliance with protocols and customer satisfaction, and it is accepted alternative hypothesis H_1 : There is a relationship between compliance with protocols and customer satisfaction.

CONCLUSION: Correct compliance with pharmaceutical care protocols in times of COVID-19 occurred in 83.9%. Client satisfaction regarding care protocols was 71.6%. There is a relationship between compliance with care protocols and customer satisfaction.

KEY WORDS: COVID-19 Protocols, Satisfaction, Biosafety, Apothecca

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la atención farmacéutica nace en los años 80 del siglo pasado, donde se valoró su contexto global e importancia en la atención primaria de la salud. En el ámbito global la Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP), que se compone por más de 4 millones de farmacéuticos, junto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), establece que la promoción en la formación de la atención farmacéutica y el impulso en la investigación en este campo, facilita la colaboración interdisciplinaria y el trabajo en equipo de los profesionales farmacéuticos para brindar una oferta de servicio de calidad dirigido al paciente, por lo que se debe seguir trabajando para cumplir los objetivos de la universalidad en la Atención Farmacéutica. (1) El proceso que comprende la atención farmacéutica tiene como encargado al químico farmacéutico que tiene el deber de brindar un servicio sanitario de calidad orientado al paciente, tanto de manera individual como a la población en general, estas prácticas deben de estar redactadas en un protocolo, su diseño debe ser accesible para todos los farmacéuticos de forma que los resultados estén acordes con la satisfacción del usuario, impacto sanitario y repercusión social. (2)

En la actualidad, el mundo se encuentra atravesando una pandemia ocasionada por el nuevo virus Sars-cov-2, la nueva situación mundial generó un estado de alarma y nuevas restricciones, en el ámbito de la farmacia comunitaria es importante seguir prestando la asistencia a la población porque se considera un servicio esencial. Muchos centros de salud cerraron o colapsaron debido a la crisis sanitaria mundial, lo que convierte a las farmacias como el único establecimiento sanitario próximo a los usuarios y plenamente accesible.

El riesgo de contagio está presente en los farmacéuticos, al día varios pacientes con síntomas acuden a las farmacias a consultar, por lo que se han desarrollado protocolos para su atención de forma segura, con lo que se busca tranquilizar a la población, disminuir su nivel de estrés e insistir en el cumplimiento de las medidas de seguridad más importantes como la distancia, lavado frecuente de manos y limpieza de superficies. (3) Para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, empleadores y clientes de las farmacias, en apego con la legislación y normativa relacionada con la

Seguridad y salud del trabajo de cada país, se debe seguir el protocolo establecido por el estado, en cual estipula que toda organización debe adoptar medidas preventivas en relación con el riesgo de agentes biológicos. (4)

En el ámbito nacional, en Perú se desarrolló protocolos de seguridad dependiendo de la gravedad de los contagios en cada provincia, los cuales han variado con el tiempo y con las olas de contagios que ocurren en el país, las medidas de seguridad establecen un distanciamiento de 2 metros entre cada persona, el uso de doble mascarilla quirúrgica o una mascarilla KN95, además de la reducción del aforo del local y protocolos específicos para la atención farmacéutica. (5)

La importancia del estudio de la atención farmacéutica, tiene como una de sus finalidades establecer una correcta satisfacción del usuario que acude a la farmacia. En otros tiempos la satisfacción podría compuesta por muchos factores como ubicación, precio, confianza. Sin embargo, en la actualidad un aspecto importante en la satisfacción del cliente es el cumplimiento de los protocolos impuestos por el estado para el cuidado tanto del consumidor como del químico farmacéutico, por lo que se busca evaluar la satisfacción del cliente respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022.

Antecedentes nacionales:

Rodriguez S y Vargas F (2020) desarrollaron un estudio que tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020. El estudio fue no experimental, correlacional, donde se aplicó un método deductivo. El resultado de la correlación fue alto (0.678), entre los protocolos de bioseguridad COVID-19 y la satisfacción del cliente. Se concluye que al implementar correctamente los protocolos de bioseguridad COVID-19 se puede obtener una mejora en la satisfacción del cliente, esto porque al tener un correcto funcionamiento de los protocolos como la entrega de alcohol y el distanciamiento genera una sensación de seguridad en los clientes lo cual permite que se sientan satisfechos con la atención brindada, lo que incrementa la satisfacción total hacia el establecimiento (6).

Pajuelo L y Terán P (2020) desarrollaron un estudio con el objetivo de determinar la influencia de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020. La investigación fue de diseño no experimental, correlacional. En los resultados se obtuvo que el nivel de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad COVID-19 fue alto con un 91,72% de cumplimiento, por otro lado, el nivel de satisfacción fue alto con un 91,4% de los clientes satisfechos. En conclusión, existe una relación entre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad COVID-19 y la satisfacción del cliente(7).

Becerra B, Pecho L y Gómez M (2020) desarrollaron un estudio que tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19. El estudio fue de tipo no experimental, descriptivo, observacional y transversal que se realizó en un centro de primera atención de salud entre los meses de julio y agosto del 2020. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios externos. De los participantes, fueron de sexo femenino (80,7%) y grupo de edad 41 a 50 años (41,0%). En general el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. En las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente. El 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud (8).

Carbajal D (2020) desarrolló un estudio que tuvo por objetivo identificar relación entre calidad de atención y satisfacción en los usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020. El estudio fue de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo. Se utilizó una encuesta para recopilar información sobre ambas variables. La muestra fue de 84 usuarios que asistieron al establecimiento. Se concluyó que existe relación significativa con un coeficiente mayor a 0,05 entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020; se recomendó mejorar los equipos del hospital, además de realizar charlas y capacitación para su personal de servicio (9).

Barrientos J (2018) desarrolló un estudio que tuvo por objetivo determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del

Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. El tipo de investigación fue no experimental, descriptivo y de corte transversal. La población fueron 60 personas que asistieron al centro de salud. Se utilizó un cuestionario para medir las variables estudiadas. Se concluyó que existe una relación entre la calidad de atención y satisfacción del cliente, mediante Rho Spearman en la cual el coeficiente fue de 0.852 que indica que existe una correlación muy alta (10).

Antecedentes internacionales:

En Ecuador, Yépez L, Gómez R y Martínez R (2020) desarrollaron un estudio que tuvo por objetivo analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Nobol durante la época de pandemia COVID-19. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, prospectivo y de corte transversal. Se analizaron 203 encuestas. La satisfacción global fue de 60.09%. Se obtuvo una satisfacción en la fiabilidad de 58.4%, capacidad de respuesta de 58.1%, seguridad de 71.3%, empatía de 72.9% y aspectos tangibles de 85.7%. Se encontraron asociaciones entre la satisfacción en la seguridad ($p=0.018$), empatía ($p=0.002$) y los aspectos tangibles ($p=0.001$) con el nivel de instrucción de los usuarios. Se encontró asociación entre la satisfacción de los usuarios y su condición (paciente nuevo o subsecuente) en las dimensiones: fiabilidad ($p=0.001$) y seguridad ($p=0.001$) (11).

En Colombia, García S y Gonzáles H (2020) desarrolló protocolo de bioseguridad con el fin de mitigar el riesgo de transmisión del Sars-CoV-2, (Covid-19) durante la ejecución de las actividades desarrolladas por los trabajadores de la Fundación Social por Colombia. El protocolo de bioseguridad para la Fundación Social por Colombia está orientado a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad producida por el Sars Cov-2. La gestión de la bioseguridad es responsabilidad primordial de las directivas de la organización, sin embargo, en la práctica cotidiana se desarrolla en conjunto con la participación comprometida de todo el personal. El empleador tiene como obligación acatar los protocolos y directrices establecidos por la autoridad sanitaria mediante las disposiciones que sean necesarias, y de ser necesario otorgar los permisos que razonablemente sean necesarios para que los trabajadores puedan concurrir a realizarse los exámenes preventivos (12).

En Irak, Al A, Ahmed I y Asaad D (2020) desarrollaron un estudio que tuvo por

Objetivo evaluar la satisfacción del cliente con los servicios de farmacia comunitaria y medir las relaciones entre la satisfacción del cliente y las características de la farmacia/farmacéutico y la calidad de vida del cliente. El estudio reclutó a 400 clientes de farmacia. En general, los clientes informaron una buena satisfacción con los servicios de farmacia comunitaria. Los tres aspectos más satisfactorios fueron la apariencia profesional de la farmacia, la profesionalidad del personal de farmacia y las explicaciones de los posibles efectos adversos de los medicamentos. Para mejorar los servicios de farmacia, los farmacéuticos deben mejorar su apariencia profesional, asignar más tiempo para el asesoramiento de los pacientes, ayudar a los pacientes a administrar sus medicamentos y extender sus horas de trabajo para satisfacer las necesidades de los clientes (13).

En Italia, Cobelli N y Chiarini A (2020) desarrollaron un estudio que tuvo por objetivo investigar la actitud de los farmacéuticos, como propietarios de pequeñas y medianas empresas (PYME), hacia las nuevas tecnologías y, más precisamente, hacia la adopción de aplicaciones móviles para la salud móvil (mHealth). El estudio adoptó la técnica de indagación narrativa combinada con análisis de eventos críticos. Las experiencias de los participantes se clasificaron en función de cómo veían las nuevas herramientas tecnológicas. El análisis inductivo interpretativo identificó aspectos precisos del significado que ilustran la no adopción o la adopción confusa de nuevas tecnologías por parte de los farmacéuticos. Este estudio investiga en qué medida las nuevas herramientas tecnológicas, como las aplicaciones móviles, afectan a los minoristas y, más precisamente, las razones por las que las aplicaciones móviles son y no son adoptadas por los minoristas, como usuarios potenciales, en la industria farmacéutica (14).

A continuación, se expone las teorías y enfoques conceptuales:

Respecto a la atención farmacéutica, El proceso de atención farmacéutica comprende diferentes actividades y servicios prestados, como actividades administrativas, técnicas, de suministro, clínicas y científicas relacionadas con medicamentos y dispositivos médicos y su uso en la promoción de salud y prevención, diagnóstico, tratamiento de enfermedades y rehabilitación que contribuya a la calidad de vida de las personas y la comunidad. No obstante, los servicios farmacéuticos van más allá del

suministro de productos farmacéuticos, como: la información, educación y comunicación para promover la salud pública; el suministro de información y asesoramiento sobre drogas; servicios regulatorios; educación y desarrollo personal, todos estos servicios hoy en día se conocen con el nombre de “atención farmacéutica”

(15) En la práctica completa y responsable involucrada con el tratamiento farmacológico de un paciente determinado, con el único objetivo de alcanzar resultados concretos que mejoren la salud y calidad de vida de este paciente. Este proceso tiene como función principal la elección de los medicamentos más adecuados, colaborando con el profesional médico en la toma de decisiones para la prescripción, la indicación y la recomendación a los pacientes sobre su uso, administración y precauciones. Además, la Atención Farmacéutica es útil también para hacer una indicación responsable en el uso de fármacos de venta libre, en el seguimiento de los tratamientos fármaco terapéuticos que deben cumplir los pacientes, en la vigilancia de cualquier incidente durante estos tratamientos como posibles reacciones adversas o la presencia de problemas relacionados con los medicamentos (PRM) en el paciente. El Químico Farmacéutico que pone en práctica la atención farmacéutica hace frecuentemente indicaciones y da consejería; esto no siempre significa que el Químico Farmacéutico deba realizar una exploración física del paciente, pero si es esencial que aprenda a reconocer aquellos signos o síntomas que pueden ser reveladores de la existencia de un PRM. (16)

Respecto a los protocolos de atención farmacéutica en épocas Covid-19, la Farmacia catalogado de acuerdo al último censo de hogares como el primer lugar donde la población peruana acude ante un problema de salud con la finalidad de buscar consejo del profesional Químico Farmacéutico; toda vez que, este profesional de salud contribuye en la solución de problemas de salud asociados al uso de medicamentos, fomentando en todo momento la educación sanitaria a la población, por esta razón consideramos que la Farmacia constituye el primer lugar donde la población buscará atención ante la actual coyuntura sanitaria que atraviesa nuestro país por la Pandemia del COVID-19. Al tratarse de una enfermedad transmisible los Químico Farmacéuticos deben extremar medidas de precaución en su práctica asistencial, y establecer criterios mínimos para garantizar una adecuada prestación de servicios en los establecimientos farmacéuticos de dispensación públicos y privados a nivel

nacional (17).

Recepción del paciente: Los pacientes al ingresar a la Farmacia solicitarán medicamentos relacionados a síntomas característicos de un proceso gripal, resfriado o infección respiratoria (Con o sin receta médica), ante ello el profesional químico farmacéutico indagará en los siguientes detalles:

- Si el medicamento solicitado es para él o algún familiar.
- Si no tiene receta médica instará al paciente a recurrir a un profesional médico o establecimiento de salud para su atención.
- Si estuvo de viaje en los lugares donde existen infectados por COVID-19 (Italia, China, España, etc.)
- Si tuvo contacto con algún paciente, familiar sospechoso de infección por COVID-19.

Información: Consiste en brindar al paciente la información verbal y escrita necesaria para administrarse y conservar correctamente los medicamentos. Si el paciente solicita información sobre los hábitos de higiene y sanitarios para un proceso gripal, resfriado o infección respiratoria el profesional químico farmacéutico deberá indagar en los detalles enunciados líneas arriba (17).

Seguimiento: Para finalizar nuestra atención, debemos instruir al paciente para que vuelva a la Farmacia si presenta algún problema relacionado con los medicamentos o si necesita mayor información higiene-sanitario (17).

Medidas en relación a las personas que concurren a la farmacia (18):

- Guardar una distancia mínima de 1,5 m entre ellas y con el personal de la farmacia. La cantidad de personas que podrán estar a un mismo tiempo en el lugar de despacho al público, dependerá del tamaño del mismo, respetando la indicación anterior (distancia mín. 1,5 m).
- Recomendar a mayores de 60 años y personas con comorbilidades (diabetes, hipertensión, enfermedades cardiovasculares, estados de inmunodepresión) no

asistir a la farmacia. Enviar las recetas y solicitud de medicamentos u otros productos que se dispensan en la farmacia por medio de otra persona o consultar por whatsapp, teléfono. En caso que sea inevitable su concurrencia a la farmacia, comunicarse con el farmacéutico para pautar el horario más conveniente.

- No concurrir más de 1 persona por solicitud de atención.
- Recomendar a las personas con síntomas compatibles con Covid-19 (fiebre, tos, dolor de garganta u otros síntomas respiratorios), guardar el aislamiento necesario, no concurrir a la farmacia

Medidas para el personal de farmacia (18):

- No concurrir a trabajar si tiene síntomas respiratorios o si regresó de viaje de algún país extranjero. El personal que haya tenido contacto con viajeros o con casos confirmados o probables y con síntomas, debe quedarse en su casa, aislarse del resto y avisar rápidamente a los servicios de salud y al farmacéutico.
- Otorgar licencias especiales o implementar el teletrabajo (trabajo remoto) con las personas mayores de 60 años de edad, embarazadas y personal con afecciones crónicas.
- Respetar la distancia mínima de un 1,5 m con otras personas y cumplir las pautas higiénico-sanitarias.
- Usar “tapa boca-nariz” durante la jornada laboral. Esto es obligatorio en algunas localidades; en las que no es una obligatoriedad es recomendable su uso.
- Utilizar protección individual (guantes, barbijo, protección ocular) en caso que el personal esté en contacto directo con el paciente, por ejemplo, toma de presión arterial, vacunación. Es importante tener en cuenta las indicaciones en cuanto al uso y descarte de barbijos (ver más adelante, “Cómo ponerse, usar, quitarse y desechar el barbijo”). Los guantes se deben cambiar frecuentemente;

se recomienda el lavado de manos con agua y jabón antes de colocarlos y después de retirarlos.

- Disponer de ropa (chaqueta y zapatos) de uso exclusivo para la farmacia (dejar esa ropa en la farmacia). Cambiarse al llegar y retirarse de la farmacia. Lavar la ropa de uso en la farmacia frecuentemente con jabón/detergente.
- No compartir vasos, platos, cubiertos, mate o infusión.

Respecto a la satisfacción del usuario, el término satisfacción proviene del latín *satisfactio*, -ōnis; esto implica la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, cumplimiento del deseo o del gusto, dar solución a una duda o a una dificultad o cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias. Mientras que anteriormente satisfacer al cliente indicaba directamente que un trabajo había sido bien hecho, ahora, la satisfacción del cliente ha pasado a ser un factor mucho más científico e importante en el área del marketing (19). Se define a la satisfacción como una evaluación que se recibe por parte del cliente respecto al servicio o producto ofrecido, considerando la respuesta que tiene este producto o servicio frente a sus necesidades y expectativas. Se toma en cuenta además que si se fracasa en el cumplimiento de las necesidades y expectativas resulta en la insatisfacción del cliente. También, es importante tomar en consideración a las emociones, ya que estas afectan a la percepción de satisfacción que tienen los clientes, estas emociones pueden ser estables o existir ya previamente como los estados de ánimo (6)

- Expectativas: se pueden referir a las expectativas como “las esperanzas” que tienen los clientes para conseguir algo. estas expectativas son producidas por el efecto de una o más situaciones.
- Rendimiento percibido: Se logra encontrar el desempeño que el consumidor dice haber obtenido después de adquirir un servicio, en otras palabras, el rendimiento es el resultado obtenido de las percepciones que se generan en el producto o servicio adquirido.
- Nivel de satisfacción: finalizada la compra o adquisición de un servicio, los

clientes pueden tener tres niveles de satisfacción los cuales son insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Luego de la descripción de la realidad del presente estudio, según la situación problemática planteada se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022?

La investigación se justifica, porque permite conocer la satisfacción que tienen los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022, para la adquisición de productos farmacéuticos el cual mide que se cumple con sus expectativas y le proporcionan satisfacción respecto al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad. De acuerdo a los resultados se toma las medidas convenientes para lograr una atención farmacéutica óptima.

El objetivo general del estudio es: Conocer cuál es la satisfacción de los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022. Los objetivos específicos son:

1. Identificar el nivel del cumplimiento del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022.
2. Identificar el nivel de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022.
3. Evaluar el impacto de la aplicación del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022.

Además, la hipótesis de investigación planteada en el presente estudio es la siguiente: La aplicación del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 mejora significativamente la satisfacción del cliente en una botica Inkafarma, Huaral 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño de investigación

- **Tipo de investigación**

El tipo de diseño es no experimental, dado que se resolverá un problema práctico a partir del uso del protocolo de bioseguridad COVID – 19 y su relación con la satisfacción del cliente sin intervenir en ninguna de las variables.

- **Diseño de investigación**

Analítico correlacional por que busca encontrar una relación entre las variables estudiadas. Transversal por que se estudia en un tiempo y población definida.

2.2. Operacionalización de variables.

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | NATURALEZA | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICION |
|---|--|---|---------------------|---|----------------|--|
| PROTOCOLOS DE ATENCIÓN FARMACEUTICA EN ÉPOCA COVID (Variable independiente) | El Ministerio de Salud (2020), define a los protocolos de bioseguridad como el conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, asegurando que el desarrollo de dichos procedimientos no atente contra la Salud y seguridad. | Protocolos de recepción al paciente | Cualitativo Ordinal | - Distancia adecuada - Alcohol a disposición - Información solicitada | Ítems 5 al 7 | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente insatisfecho • Insatisfecho • Ni insatisfecho, ni satisfecho • Satisfecho • Totalmente satisfecho |
| | | Protocolos en relación a la atención farmacéutica | Cualitativo Ordinal | - Atención a un solo cliente - Receta requerida - Recomendación de visitar al doctor | Ítems 8 al 10 | |
| | | Protocolos para el personal de farmacia | Cualitativo Ordinal | - Mascarilla utilizada correctamente - Salud aparente - Pago recomendado por tarjeta | Ítems 11 al 13 | |
| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | La satisfacción del cliente en el grado de cumplimiento de los protocolo de atención covid -19 | Grado de Satisfacción | Cualitativo Ordinal | Satisfacción de servicio frente a la competencia -Seguridad sobre los protocolos implementados | Ítems 14 al 15 | <ul style="list-style-type: none"> .Totalmente insatisfecho .Insatisfecho Ni insatisfecho, ni .satisfecho Satisfecho .Totalmente satisfecho |
| (Variable dependiente) | Desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor. suplementos nutricionales. | | | - Opinión de amigos y familiares. - Promesas que hace la empresa. | | <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho • Ni insatisfecho, ni satisfecho • Satisfecho • Totalmente satisfecho |
| | | Rendimiento percibido | Cualitativo Ordinal | -Punto de vista del cliente. - Resultados que el cliente obtiene. - Estado de ánimo del cliente | Ítems 16 al 17 | |
| | | Nivel de satisfacción | Cualitativo Ordinal | -Insatisfacción -Satisfacción | Ítem 18 | |

2.3. Población, muestra y muestreo

La muestra seleccionada será por conveniencia y se aplicará la encuesta a los primeros 130 usuarios que acudan a una botica Inkafarma, Huaral 2022.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la presente investigación se hará uso de la técnica de la encuesta, ya que se abordará a los clientes de la botica Inkafarma con la intención de recolectar información de estos.

La escala de Likert es uno de los instrumentos más útiles dentro de los trabajos de investigación. Es por ello que en la presente investigación se hará el uso de la escala de Likert ya que se evaluarán las dos variables de estudio a través de 5 alternativas las cuales serán: totalmente insatisfecho, insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, satisfecho y totalmente satisfecho. De esta forma se podrá hacer una correcta recolección de los datos necesarios para la investigación. La encuesta es anónima, y los fines académicos.

La técnica de recolección de datos que se aplicará será la encuesta (Anexo 2), el cual contará con 18 preguntas, 4 preguntas sobre datos demográficos y 14 preguntas

correspondientes al cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en época Covid-19 y de su satisfacción con la atención brindada, cada una de las cuales contará con alternativas que el encuestado deberá marcar correctamente.

2.5. Procedimiento

Para la recolección de datos, se solicitará a la Universidad Franklin Roosevelt una carta de presentación que será enviada al Administrador de la la farmacia “Inkafarma”, con la finalidad de obtener los permisos administrativos correspondientes y solicitar la disposición de los usuarios. Luego de ello se procederá a recolectar los datos requeridos en los instrumentos de recolección establecidas (Anexos 2 y 3), habiendo previamente informando correctamente al encuestado y solicitando su participación voluntaria (Anexo 4).

2.6. Método de análisis de datos

Se aplicará el análisis estadístico de las variables principales, mediante pruebas estadísticas descriptivas como frecuencias absolutas, frecuencias relativas, medidas de tendencia central, razones y proporciones.

2.7. Aspectos éticos

Se tomará en cuenta los aspectos bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos demográficos de los consumidores de una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022.

| | Datos demográficos | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Edad | 18 años a 30 años | 47 | 36,2% |
| | 30 años a 60 años | 53 | 40,8% |
| | 60 años a más | 30 | 23,1% |
| Sexo | Femenino | 84 | 64,6% |
| | Masculino | 46 | 35,4% |
| Civil | Soltero | 45 | 34,6% |
| | Conviviente | 63 | 48,5% |
| | Viudo | 11 | 8,5% |
| | Casado | 11 | 8,5% |
| Instrucción | Sin instrucción | 0 | 0,0% |
| | Primaria | 5 | 3,8% |
| | Secundaria | 49 | 37,7% |
| | Superior | 76 | 58,5% |

Fuente: Elaboración propia

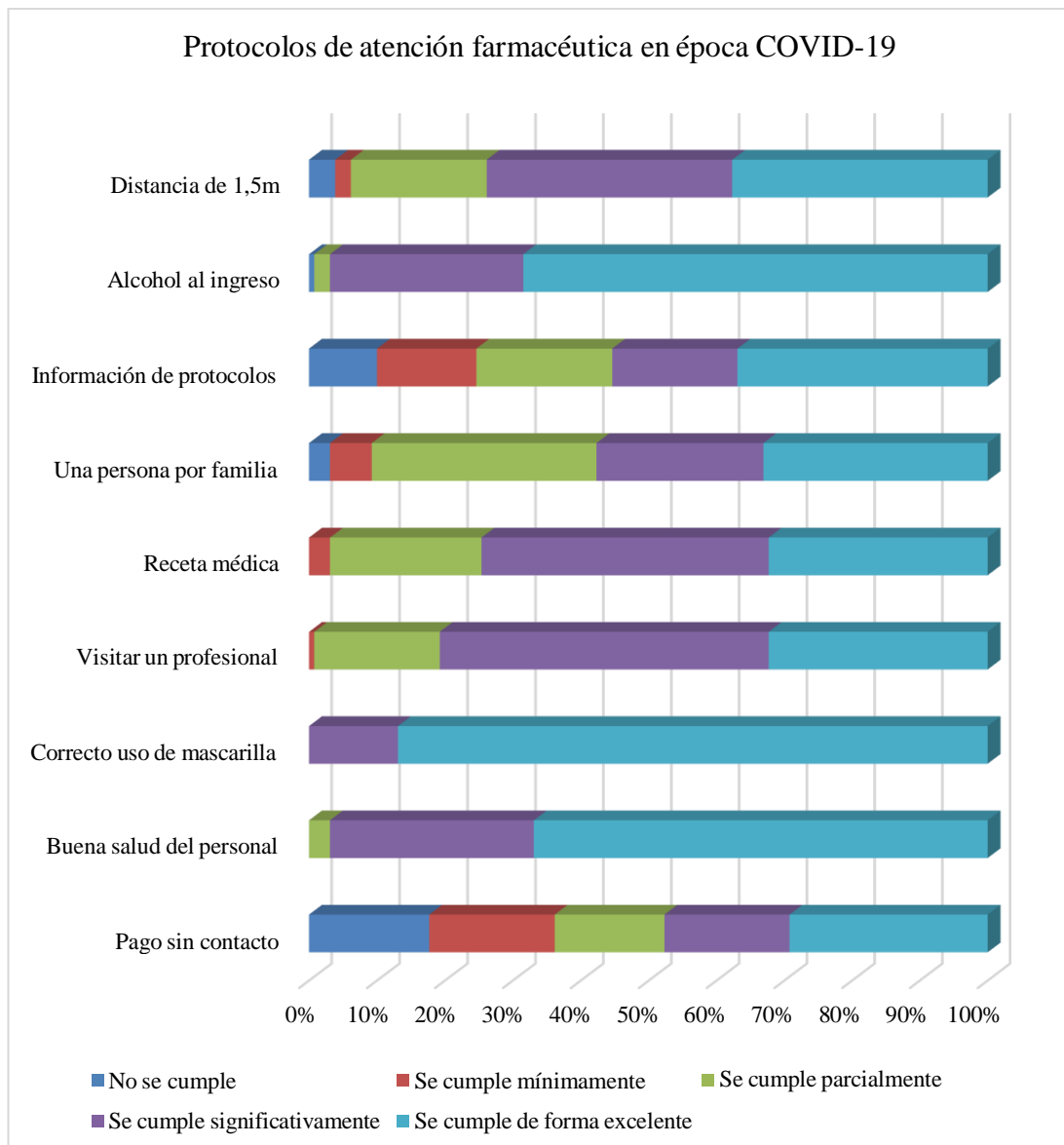
En la Tabla 1, se observa que las distribuciones por edades de los participantes se encuentran en un 40,8% entre los 30 a 60 años, en unos 36,2% mayores de 60 años, el resto de los participantes tiene entre 18 a 30 años. Respecto al sexo de los participantes se contó con una mayor participación de mujeres en un 64,6%. El estado civil de los participantes estuvo entre soltero con un 34,6% y conviviente con un 48,5%, mientras que los casados o viudos solo representaron aproximadamente un 8% cada uno. El nivel de instrucción fue en un 58,5% superior, seguido de un 37,7% de secundaria y solo un 3,8% de primaria, ninguno de los participantes no tuvo instrucción.

Tabla 2. Protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022.

| Protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 | No se cumple | | Se cumple mínimamente | | Se cumple parcialmente | | Se cumple significativamente | | Se cumple de forma excelente | |
|---|--------------|-------|-----------------------|-------|------------------------|-------|------------------------------|-------|------------------------------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Distancia de 1,5m | 5 | 3,8% | 3 | 2,3% | 26 | 20,0% | 47 | 36,2% | 49 | 37,7% |
| Alcohol al ingreso | 1 | 0,8% | 0 | 0,0% | 3 | 2,3% | 37 | 28,5% | 89 | 68,5% |
| Información de protocolos | 13 | 10,0% | 19 | 14,6% | 26 | 20,0% | 24 | 18,5% | 48 | 36,9% |
| Una persona por familia | 4 | 3,1% | 8 | 6,2% | 43 | 33,1% | 32 | 24,6% | 43 | 33,1% |
| Receta médica | 0 | 0,0% | 4 | 3,1% | 29 | 22,3% | 55 | 42,3% | 42 | 32,3% |
| Visitar un profesional | 0 | 0,0% | 1 | 0,8% | 24 | 18,5% | 63 | 48,5% | 42 | 32,3% |
| Correcto uso de mascarilla | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 17 | 13,1% | 113 | 86,9% |
| Buena salud del personal | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 4 | 3,1% | 39 | 30,0% | 87 | 66,9% |
| Pago sin contacto | 23 | 17,7% | 24 | 18,5% | 21 | 16,2% | 24 | 18,5% | 38 | 29,2% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022.



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2 y Gráfico 1, se observan los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 que se emplean. La distancia de 1,5 m se cumple de forma excelente para el 37,7% de los participantes, se cumple significativamente para un 36,2% y se cumple parcialmente para un 20%. El brindar alcohol al ingreso del establecimiento se cumple de forma excelente para el 68,5% de los participantes, se cumple significativamente para un 28,5% y se cumple parcialmente solo para un 2,3%. Brindar información sobre los protocolos de bioseguridad se cumple de forma excelente para

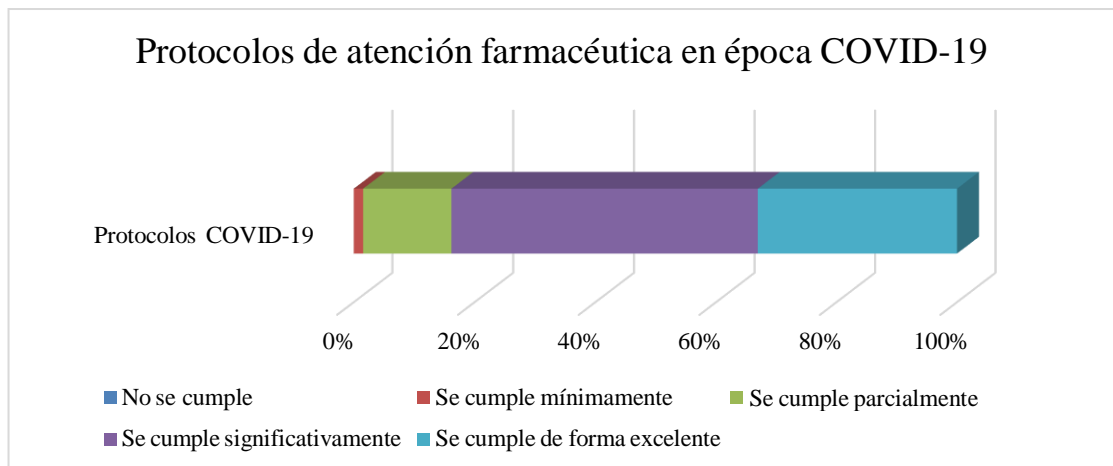
el 36,9% de los participantes, se cumple significativamente para un 18,5% y se cumple parcialmente para un 20%. El ingreso de una persona por familia se cumple de forma excelente para el 33,1% de los participantes, se cumple significativamente para un 24,6% y se cumple parcialmente para un 33,1%. El brindar información requerida sobre la receta médica de forma excelente para el 32,3% de los participantes, se cumple significativamente para un 42,3% y se cumple parcialmente para un 22,3%. La recomendación de visitar a un profesional se cumple de forma excelente para el 32,3% de los participantes, se cumple significativamente para un 48,5% y se cumple parcialmente para un 18,5%. El correcto uso de mascarilla por parte del personal se cumple de forma excelente para el 86,9% de los participantes y se cumple significativamente para un 13,1%. El buen aparente estado de salud se cumple de forma excelente para el 66,9% de los participantes, se cumple significativamente para un 30% y se cumple parcialmente solo para un 3,1%. La recomendación de realizar pago sin contacto se cumple de forma excelente para el 29,2% de los participantes, se cumple significativamente para un 18,5%, se cumple parcialmente para un 16,2% y un aproximado del 36% considera que no se cumple o se cumple mínimamente.

Tabla 3. Cumplimiento general de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022.

| Cumplimiento de protocolos de atención farmacéutica COVID-19 | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| No se cumple | 0 | 0,0% |
| Se cumple mínimamente | 2 | 1,5% |
| Se cumple parcialmente | 19 | 14,6% |
| Se cumple significativamente | 66 | 50,8% |
| Se cumple de forma excelente | 43 | 33,1% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Cumplimiento general de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022.



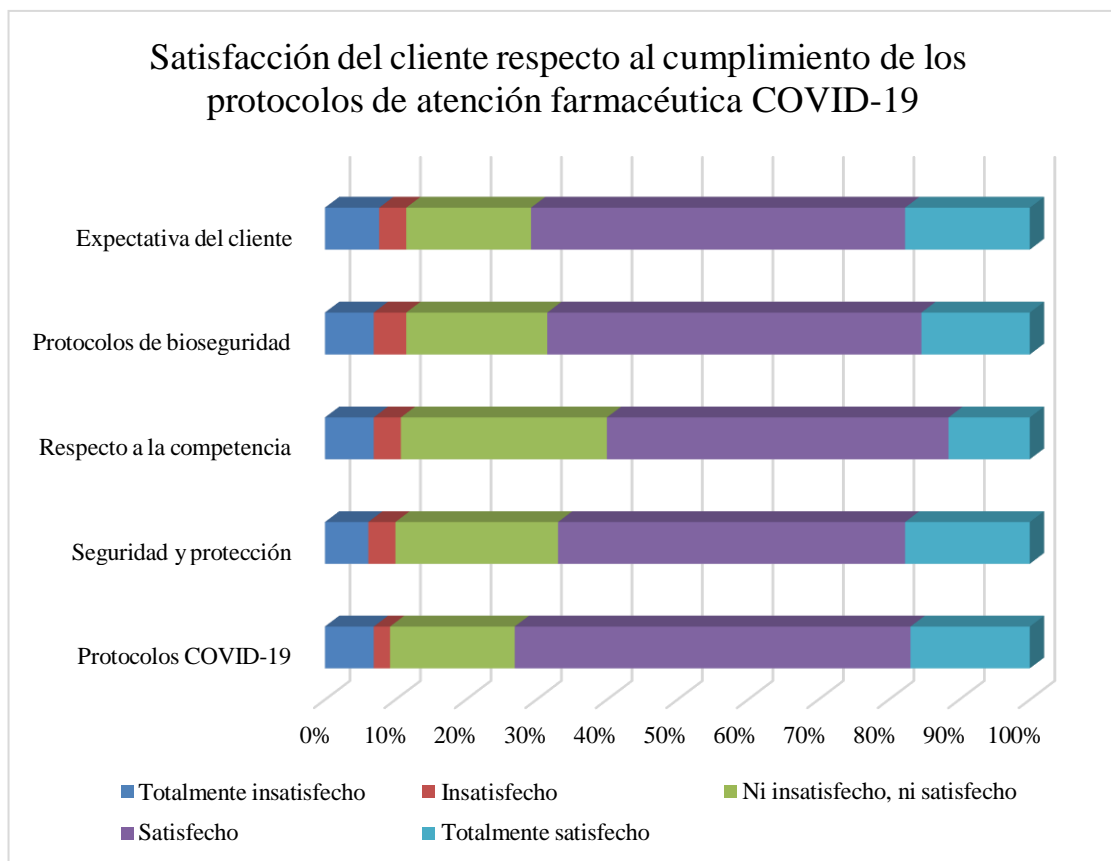
En la Tabla 3 y Gráfico 2, se observa que el cumplimiento general de los protocolos de atención farmacéutica COVID-19 fueron en un 50,8% se cumplieron significativamente, en un 33,1% se cumplieron de forma excelente, en un 14,6% se cumplieron parcialmente y un 1,5% se cumplieron mínimamente.

Tabla 4. Satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022.

| Protocolos de bioseguridad COVID-19 | Totalmente insatisfecho | | Insatisfecho | | Ni insatisfecho, ni satisfecho | | Satisfecho | | Totalmente satisfecho | |
|-------------------------------------|-------------------------|------|--------------|------|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| | Expectativa del cliente | 10 | 7,7% | 5 | 3,8% | 23 | 17,7% | 69 | 53,1% | 23 |
| Protocolos de bioseguridad | 9 | 6,9% | 6 | 4,6% | 26 | 20,0% | 69 | 53,1% | 20 | 15,4% |
| Respecto a la competencia | 9 | 6,9% | 5 | 3,8% | 38 | 29,2% | 63 | 48,5% | 15 | 11,5% |
| Seguridad y protección | 8 | 6,2% | 5 | 3,8% | 30 | 23,1% | 64 | 49,2% | 23 | 17,7% |
| Protocolos COVID-19 | 9 | 6,9% | 3 | 2,3% | 23 | 17,7% | 73 | 56,2% | 22 | 16,9% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022.



Fuente: Elaboración propia.

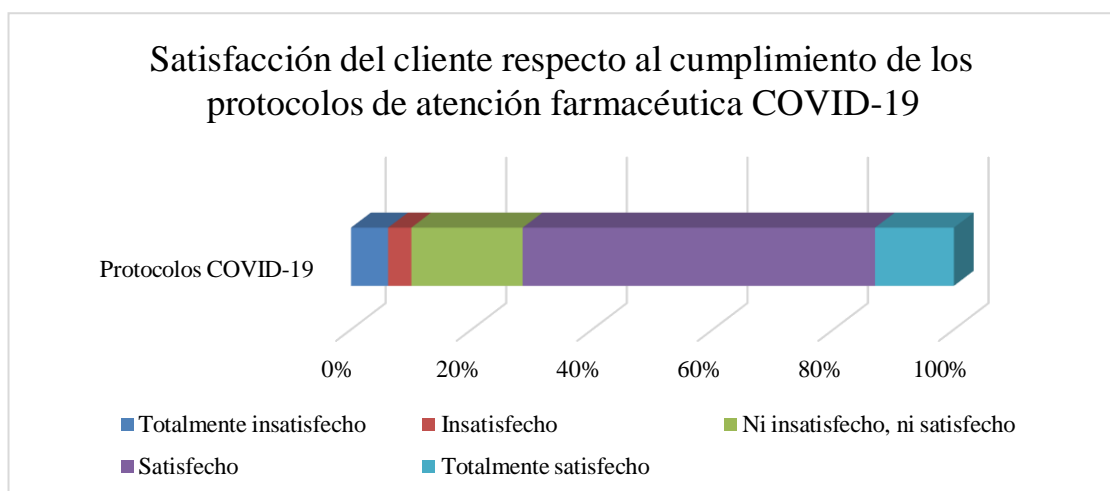
En la Tabla 4 y Gráfico 3, se observa la satisfacción del cliente con los protocolos de bioseguridad empleados en la época COVID-19. La satisfacción del cliente respecto a las recomendaciones de sus amigos o familiares, fue de un 17,7% de totalmente satisfecho, un 53,1% de satisfecho, un 17,7% de ni insatisfecho, ni satisfecho. Respecto los protocolos de bioseguridad empleados, fue de un 15,4% de totalmente satisfecho, un 53,1% de satisfecho, un 20% de ni insatisfecho, ni satisfecho. Respecto a la competencia, fue de un 11,5% de totalmente satisfecho, un 48,5% de satisfecho, un 29,2% de ni insatisfecho, ni satisfecho. La satisfacción del cliente respecto a la protección que percibe dentro del local, fue de un 17,7% de totalmente satisfecho, un 49,2% de satisfecho, un 23,1% de ni insatisfecho, ni satisfecho. Respecto a los protocolos COVID-19 un 56,2% se encontró satisfecho.

Tabla 5. Satisfacción general del cliente respecto al cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022.

| Satisfacción de los protocolos de bioseguridad COVID-19 | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Totalmente insatisfecho | 8 | 6,2% |
| Insatisfecho | 5 | 3,8% |
| Ni insatisfecho, ni satisfecho | 24 | 18,5% |
| Satisfecho | 76 | 58,5% |
| Totalmente satisfecho | 17 | 13,1% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Satisfacción general del cliente respecto al cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral 2022.



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 y Gráfico 4, se observa que la satisfacción respecto a los protocolos de atención farmacéutica COVID-19 fueron en un 13,1% de totalmente satisfecho, un 58,5% de satisfecho, un 18,5% de ni insatisfecho, ni satisfecho, aproximadamente un 10% se encontró insatisfecho o totalmente insatisfecho.

Contrastación de hipótesis

Tabla 6. Tabla cruzada entre cumplimiento de protocolos de atención farmacéutica COVID-19 y satisfacción del cliente.

| Cumplimiento de protocolos de atención farmacéutica COVID-19 | Satisfacción de los protocolos de bioseguridad COVID-19 | | | | | Total |
|--|---|--------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| | Totalmente insatisfecho | Insatisfecho | Ni insatisfecho, ni satisfecho | Satisfecho | Totalmente satisfecho | |
| Se cumple mínimamente | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Se cumple parcialmente | 0 | 3 | 6 | 10 | 0 | 19 |
| Se cumple significativamente | 3 | 1 | 15 | 44 | 3 | 66 |
| Se cumple de forma excelente | 5 | 1 | 1 | 22 | 14 | 43 |
| Total | 8 | 5 | 24 | 76 | 17 | 130 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Prueba Chi-Cuadrado para la asociación entre el cumplimiento de protocolos de atención farmacéutica COVID-19 y satisfacción del cliente.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 48,997 ^a | 12 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 48,232 | 12 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 5,381 | 1 | ,020 |
| N de casos válidos | 130 | | |

a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Fuente: SPSS 25

En la Tabla 7, se observa la prueba estadística Chi-cuadrado en la cual la Significación asintótica (bilateral) es de $0,00 < 0,05$, por lo que se rechaza la H_0 : No existen una relación entre el cumplimiento de protocolos y satisfacción del cliente, y se acepta hipótesis alternativa H_1 : Existe una relación entre el cumplimiento de protocolos y satisfacción del cliente

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, la presente pandemia cambio considerablemente los protocolos de atención farmacéutica de la forma en la que se conocían anteriormente, se implantaron nuevas herramientas de bioseguridad para prevenir el contagio de COVID-19 que deben ser realizadas de forma correcta por el personal sanitario para efectuar una adecuada atención farmacéutica. Las implementaciones de los nuevos protocolos de bioseguridad están sujetos a normas que son brindadas por el gobierno, por lo cual es tarea de cada establecimiento sanitario tener un correcto cumplimiento de los protocolos que además de evitar los contagios, generará una mayor satisfacción en los clientes que acuden a realizar compras diariamente a establecimientos como boticas o farmacias. Por lo que como indican García S y Gonzáles H (2020) el empleador tiene la obligación de acatar los protocolos que estén establecidos por las autoridades correspondientes mediante nuevos lineamientos para brindar una mejor atención farmacéutica (12). Es por ello que la presente investigación busca conocer cuál es el impacto del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en épocas COVID-19 en la satisfacción del cliente que consume en una botica Inkafarma en la ciudad de Huaral en el presente año 2022.

Los protocolos de bioseguridad en la atención farmacéutica que se evaluaron fueron diversos que comprendían el cumplimiento de cada uno. El protocolo que se cumplió de mejor forma fue el del uso correcto de mascarillas por el personal, los usuarios indicaron que se cumple de forma excelente para el 86,9% de los participantes y se cumple significativamente para un 13,1%. El brindar alcohol al ingreso de establecimiento fue un protocolo que también se cumplió de manera correcta, los usuarios indicaron que se cumple de forma excelente para el 68,5% de los participantes, se cumple significativamente para un 28,5% y se cumple parcialmente solo para un 2,3%, además del buen estado de salud aparente que debe cumplir el personal para brindar una correcta atención farmacéutica se considera que se cumple de forma excelente para el 66,9% de los participantes, se cumple significativamente para un 30% y se cumple parcialmente solo para un 3,1%. Algunos protocolos que los usuarios consideran que se cumple de manera significativa fueron el brindar información acerca de las recetas médicas que obtuvo se cumple significativamente para un 42,3% y la recomendación de visitar a un profesional que se obtuvo un cumple

significativamente para un 48,5%. El protocolo que se considera que se cumplió de manera parcial fue el que indica que solo debe entrar al establecimiento una persona por familia que se cumple parcialmente para un 33,1%. El protocolo que se considera que solo se cumple de forma mínima fue el de la recomendación de realizar pagos sin contacto que un 36% considera que no se cumple o se cumple mínimamente. El cumplimiento de los protocolos en general fue de un 33,1% de forma excelente y un 50,8% de forma significativa por lo que se considera que aproximadamente con un 83,9% de cumplimiento correcto, mientras que un 14,6% de cumplimiento parcial y un 1,5% de cumplimiento mínimo. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Pajuelo L y Terán P (2020) en la cual encontraron un nivel de cumplimiento alto de los protocolos de bioseguridad COVID-19 de un 91,72% (7).

La satisfacción de los clientes de acuerdo a los protocolos de bioseguridad que se evaluaron fueron diversos en los cuales se encontró un nivel más alto de satisfacción fueron en la protección frente al COVID-19 que perciben dentro del establecimiento con un resultado fue de un 17,7% de totalmente satisfecho, un 49,2% de satisfecho, además la expectativa del cliente fue de un 17,7% de totalmente satisfecho, un 53,1% de satisfecho, un 17,7% de ni insatisfecho, ni satisfecho y también de la satisfacción por los protocolos COVID-19 implementados que fueron un 16,9% de totalmente satisfecho, un 56,2% de satisfecho. Respecto a la competencia, fue de un 11,5% de totalmente satisfecho, un 48,5% de satisfecho, un 29,2% de ni insatisfecho, ni satisfecho. Respecto a la forma en las que cumplió protocolos de bioseguridad de forma constante, fue de un 15,4% de totalmente satisfecho, un 53,1% de satisfecho, un 20% de ni insatisfecho, ni satisfecho. La satisfacción general frente a los protocolos de bioseguridad COVID-19 fueron un 13,1% de totalmente satisfecho y un 58,5% de satisfecho lo que indica que un 71,6% se encuentra satisfecho, por lo que un 28,4% no se encuentra satisfecho. Los resultados concuerdan con los de Rodríguez S y Vargas F (2020) que encontraron un 70% de usuarios que se encuentran satisfechos con los protocolos COVID-19 empleados, mientras que un 24% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho (6). Los resultados obtenidos por Pajuelo L y Terán P (2020) obtuvo un nivel de satisfacción alto de acuerdo al 91,4% de los clientes que resulta más alto que el hallado en la presente investigación (7). Los resultados difieren a lo encontrado por Becerra B, Pecho L y Gómez M (2020) que encontraron

un nivel de insatisfacción del 61,7% y solo un 38,3% de usuarios que se encuentran medio satisfechos en un establecimiento de atención primaria de salud COVID-19 (8). Se encontró un resultado similar en un centro de salud en el cual Yépez L, Gómez R y Martínez R (2020) encontraron un nivel de satisfacción del 60% en el cual la seguridad también fue un aspecto importante con un 71,3% de satisfacción, los autores mencionan que puede existir una relación entre satisfacción y seguridad (11).

Para la contratación de hipótesis se realizó una prueba la prueba estadística Chi-cuadrado en la cual la Significación asintótica (bilateral) es de $0,00 < 0,05$, por lo que se acepta hipótesis alternativa H_1 : Existe una relación entre el cumplimiento de protocolos y satisfacción del cliente. Esto concuerda con el estudio realizado por Pajuelo L y Terán P (2020) en el cual se obtuvo una significancia asintótica de 0.000 que comprueba que existe una relación entre ambas variables (6). Asimismo, el estudio realizado por Rodríguez S y Vargas F (2020) obtuvo un nivel de correlación alta de un 0.678 que determina que existe una relación entre el buen manejo de los protocolos de bioseguridad y la satisfacción de los clientes.

V. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en épocas COVID-19 es de forma excelente en un 33,1%, de forma significativa en un 50,8% y de forma parcial en un 14,6%, destacando el cumplimiento de los protocolos del uso correcto de mascarilla y la buena aparente salud del personal en una botica Inkafarma, Huaral 2022.
- La satisfacción de los clientes respecto a los protocolos de bioseguridad COVID-19 fueron un 13,1% totalmente satisfecho, un 58,5% satisfecho y un 18,5% ni satisfecho ni insatisfecho, destacando la satisfacción por la constancia de los protocolos de bioseguridad COVID-19 y el cumplimiento de las expectativas del cliente en una botica Inkafarma, Huaral 2022.
- Existe una relación entre el cumplimiento de los protocolos de atención farmacéutica en épocas COVID-19 y la satisfacción del cliente, que se comprobó mediante Chi-cuadrado en la cual la Significación asintótica (bilateral) es de $0,00 < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alternativa.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda reforzar algunos protocolos de bioseguridad como implementar formas de pago sin contacto y brindar mayor información respecto a la receta médica que pueda traer el paciente para una mejor atención farmacéutica.
- Se recomienda mejorar la atención farmacéutica en general, para disminuir los porcentajes de ni satisfecho ni insatisfecho y lograr aumentar su porcentaje de satisfacción en al menos un 10% en lo que va del año.
- Se recomienda investigar sobre la relación entre la seguridad y la satisfacción pues fue un factor que se vio relacionado al momento de realizar la satisfacción general del cliente respecto al establecimiento.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional . Vol. 61, Ars Pharmaceutica (Internet) . scieloes ; 2020. p. 9–13.
2. Macha Manhualaya Ronald David. Implementación De Un Programa De Atención Farmacéutica Para Mejorar La Calidad De Vida En Pacientes Diabéticos De La Comunidad Campesina De Cochabamba 2017 [Tesis de pregrado] [Internet]. Universidad Peruana de los Andes; 2016. Disponible en: http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/189/Luz_Ravelo_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Salar L. El papel del farmacéutico comunitario en la crisis de la COVID-19. Farm Comunitarios. el 11 de mayo de 2020;12(2):3–4.
4. Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. Protocolo de Bioseguridad por Motivo de la Pandemia COVID 19 para farmacias [Internet]. Tegucigalpa; 2020. Disponible en: http://www.ccichonduras.org/spanish/comunicados/2020/Abril/Comunicados_Web_-_Emergencia_Covid_19/Protocolos_Bioseguridad_para_Centros_de_Trabajo/Protocolo_BioSeguridad_FARMACIAS.pdf
5. Nota de Prensa. Minsa actualiza protocolos de bioseguridad para la prevención y control de la COVID-19 en el Perú - Gobierno del Perú [Internet]. Plataforma digital única del Estado Peruano. 2021 [citado el 15 de enero de 2022]. p. 1–2. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/551627-minsa-actualiza-protocolos-de-bioseguridad-para-la-prevencion-y-control-de-la-covid-19-en-el-peru/>
6. Rodríguez S, Vargas F. Impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces Huancayo, 2020 [Trabajo de Investigación]. Universidad Continental; 2020.
7. ESPINOZA T. Aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 y la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020 [Tesis de pregrado] [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. BECERRA-CANALES B, PECHO-CHAVEZ L, GÓMEZ-LEÓN M. Satisfacción Del Usuario Externo En Un Establecimiento De Atención Primaria, Durante La Pandemia Covid-19. Rev Médica Panacea. 2020;9(3):165–70.
9. Carbajal Diestra D. Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020 [Tesis de pregrado]. Repos Inst - UCV. 2021;0–2.
10. Barrientos Valdez JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Tesis de pregrado] [Internet]. Repositorio Institucional - UCV. Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJ_D.pdf?sequence=1
11. Yépez Rodríguez LB, Gómez, MD. R, Martínez, MD. R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. Ecuador J Med.

- 2021;2(2):12–22.
12. García S, Gonzáles H. Propuesta de un protocolo de bioseguridad frente al Covid-19 para el personal de la Fundación Social por Colombia. [Tesis de grado] [Internet]. Universidad ECCI; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/608/Trabajo de grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/608/Trabajo_de_grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 13. Al-Jumaili AA, Ameen IA, Alzubaidy DA. Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers. *Inov Pharm* [Internet]. el 19 de febrero de 2020;11(1):10.24926/iip.v11i1.2434. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34017640>
 14. Cobelli N, Chiarini A. Improving customer satisfaction and loyalty through mHealth service digitalization: New challenges for Italian pharmacists. *TQM J.* 2020;32(6):1541–60.
 15. Cruzado Escobar KL, Mio Arroyo FE. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021 [Tesis de pregrado] [Internet]. Universidad Privada De Huancayo Franklin Roosevelt; 2021. Disponible en: [https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/272/TESIS %281%29 %281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/272/TESIS%281%29%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
 16. Rodríguez J, Hernández M. Análisis de la necesidad y propuesta de herramientas para la atención farmacéutica y uso racional de medicamentos en pacientes analfabetos que acuden a farmacias del distrito de Cajamarca, año 2021 [Tesis de pregrado]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021.
 17. COLEGIO QUÍMICO FARMACÉUTICO DEL PERÚ. Protocolo Para Efectuar La Atención Farmacéutica En Pacientes Con Sospecha De Coronavirus “Covid-19”. 2020;1–9. Disponible en: <http://www.cqfp.pe/wp-content/uploads/2020/03/Protocolo-para-efectuar-la-atención-farmacéutica-en-pacientes-con-sospecha-de-coronavirus-.pdf>
 18. Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Santa Fe. Protocolo De Seguridad E Higiene Para Prevencion Contagio Covid19. 1a Circunscripción [Internet]. 2020;1. Disponible en: <https://colfarsfe.org.ar/wp-content/uploads/2020/04/COVID19-Protocolo-Farmacias.pdf>
 19. Huaman Aquino J. “SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA ZONA 15 DE HUAYCÁN, ATE - LIMA 2016” [Tesis de grado] [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO - HUAMAN AQUINO JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

| Problema general | Objetivo general | Variable | Hipótesis | Población | Diseño | Metodología |
|--|---|--|---|---|--|--|
| <p>¿Cuál es la satisfacción de los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel del cumplimiento del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es el impacto de la aplicación del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022?</p> | <p>Conocer cuál es la satisfacción de los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar el nivel del cumplimiento del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022.</p> <p>2. Identificar el nivel de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022.</p> <p>3. Evaluar el impacto de la aplicación del protocolo de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022.</p> | <p>VI: Protocolos de atención farmacéutica en época Covid-19</p> <p>VD: Satisfacción del cliente</p> | <p>H0: No existen una relación entre el cumplimiento de protocolos y satisfacción del cliente</p> <p>H1: Existe una relación entre el cumplimiento de protocolos y satisfacción del cliente</p> | <p>120 usuarios que acuden a una botica Inkafarma, Huaral 2022.</p> | <p>No experimental Analítico Correlacional Transversal</p> | <p>Método de la investigación: Científico</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Tipo de investigación: Correlacional</p> <p>Población: Usuarios que acuden a una botica Inkafarma, Huaral 2022.</p> <p>Muestra: 130 usuarios que acuden a una botica Inkafarma, Huaral 2022.</p> <p>Técnicas de recopilación de información:</p> <p>- Instrumento Cuestionario</p> <p>- Técnicas de procesamiento de información: El dato se ingresa y analiza utilizando MS Excel – 2016.</p> |



ANEXO 2.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

ENCUESTA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN FARMACEUTICA EN ÉPOCA DE COVID-19 EN UNA BOTICA INKAFARMA, HUARAL 2022

INSTRUCCIONES:

Por favor lea atentamente las preguntas y marque con un aspa (X) respuesta que considere conveniente.

Fecha: _____

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Edad: _____
2. Sexo: Masculino Femenino
3. Estado civil: Soltero Conviviente Viudo Divorciado
4. Grado de instrucción:
Sin Instrucción Primaria Secundaria Superior

A continuación, se mostrarán una serie de preguntas, en los cuales se solicita marcar con un aspa "X", el nivel de satisfacción que usted asignara a cada ítem en relación al servicio que brinda la botica Inkafarma a una escala del 1 al 5.

| | |
|---|------------------------------|
| 1 | Se cumple excelentemente |
| 2 | Se cumple significativamente |
| 3 | Se cumple parcialmente |
| 4 | Se cumple mínimamente |
| 5 | No se cumple |

| | |
|---|--------------------------------|
| 1 | Totalmente insatisfecho |
| 2 | Insatisfecho |
| 3 | Ni insatisfecho, ni satisfecho |
| 4 | Satisfecho |
| 5 | Totalmente satisfecho |

| N° | Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| PROTOCOLOS DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN ÉPOCA COVID-19 | | | | | | |
| Protocolos de recepción al paciente | | | | | | |
| 1 | ¿Se cumple con guardar la distancia mínima de 1,5 m dentro de la botica? | | | | | |
| 2 | ¿Se cumple con brindar alcohol al ingresar al establecimiento? | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 3 | ¿Se cumple con brindar información en el local sobre los protocolos de bioseguridad? | | | | | |
| Protocolos en relación a la atención farmacéutica | | | | | | |
| 4 | ¿Se cumple con la atención de una sola persona por familia dentro de la botica? | | | | | |
| 5 | ¿Se cumple con brindar la información requerida en la atención respecto a la receta médica? | | | | | |
| 6 | ¿Se cumple con brindar la recomendación del farmacéutico de visitar un profesional de la salud por futuras complicaciones? | | | | | |
| Protocolos para el personal de farmacia | | | | | | |
| 7 | ¿Se cumple con el uso adecuado de las mascarilla por el personal de farmacia? | | | | | |
| 8 | ¿Se cumple con un buen estado aparente de salud y las medidas de seguridad utilizadas por eso personal de farmacia? | | | | | |
| 9 | ¿Se cumple con brindar la recomendación de evitar el pago por monedas o billetes, motivando el pago por tarjeta? | | | | | |
| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | | | | | | |
| Expectativas | | | | | | |
| 10 | ¿Con respecto a comentarios o recomendaciones de otras personas, se logró superar sus expectativas, si es así que tan satisfecho está? | | | | | |
| 11 | ¿Siente que los protocolos de bioseguridad Covid-19 se están realizando de forma constante, qué tan satisfecho está al respecto? | | | | | |
| Rendimiento percibido | | | | | | |
| 12 | ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio percibido frente a la competencia? | | | | | |
| 13 | ¿Usted se siente más seguro y protegido con la implementación de estos protocolos, si es así que tan satisfecho se encuentra? | | | | | |
| Nivel de satisfacción | | | | | | |
| 14 | En general, ¿Qué tan satisfecho estás con los protocolos de Bioseguridad Covid-19 que se implementó? | | | | | |

Gracias por su colaboración

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

Consentimiento Informado

1. Información

El presente trabajo de investigación es titulado, “Satisfacción de los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022 “, es conducida por estudiantes de la escuela de Farmacia y Bioquímica con la finalidad de aplicar una escala y así determinar cuál es el impacto del implemento de protocolos de atención farmacéutica en épocas COVID-19, permitiendo con base en los resultados, permitiendo conocer si los usuarios se sienten más satisfecho con la implementación de las medidas de seguridad. Se mantendrá la confidencialidad absoluta de los datos consignados en la escala respectiva, así como la posibilidad de abandonar el estudio cuando lo decida. Se le solicita su consentimiento.

2. Consentimiento

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario, Asimismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores.

Participante:

Código: Fecha:/...../..... Firma:

Investigador:

Nombres y apellidos:

DNI: Fecha:/...../..... Firma:

Anexo 4.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA
APRECIACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de apreciación de un instrumento de investigación; el presente formato es para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones respectivas sobre el instrumento de medición; agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información efectiva.

A continuación, sírvase identificar el criterio y marque con un aspa en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones. Investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época COVID-19 en una botica Inkafarma, Huaral 2022 “

| Criterios | Apreciación | | Observación |
|--|-------------|----|-------------|
| | SI | NO | |
| 1. El instrumento responde al planteamiento del problema. | | | |
| 2. El instrumento responde a los objetivos de la investigación. | | | |
| 3. El instrumento responde a la Operacionalización de variables. | | | |
| 4. Los Items responden a las hipótesis de estudio. | | | |
| 5. La estructura que presenta el instrumento es secuencial. | | | |
| 6. Los ítems están redactados en forma clara y precisa. | | | |
| 7. El número de ítems es adecuado. | | | |
| 8. Los ítems del instrumento son válidos. | | | |
| 9. ¿se debe de incrementar el número de ítems. | | | |
| 10. Se debe de eliminar algún ítem. | | | |

Sugerencias para mejorar el instrumento:

.....
.....

Apellidos y Nombres:

Grado Académico y Profesión:

Firma: Fecha:

ANEXO 4.-EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Realizando las encuestas a los usuarios que acuden la Botica Inkafarma

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

