



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

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL  
PACIENTE CRÓNICO RELACIONADA A LA  
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA  
FARMACIA VECINA, MIRAFLORES- NOVIEMBRE 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

### **AUTORES**

CABALLERO CONDOR, ROSARIO <https://orcid.org/0009-0000-4076-2489>  
MERCADO LANDAVERI, JESLY SONQOY <https://orcid.org/0009-0007-7717-0891>

### **ASESOR**

Mg. PINEDA PEREZ, NEUMAN MARIO  
<https://orcid.org/0000-0001-6818-7797>

**Lima – Perú**

**2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Caballero Condor, Rosario**, con DNI **72971781** en mi condición de autor(a) de la tesis, presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **QUIMICO FARMACEUTICO** de título **“MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE CRONICO RELACIONADA A LA DISPENSACION DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA FARMACIA VECINA, MIRAFLORES – NOVIEMBRE 2022”**, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **DIECINUEVE PORCIENTO (19%)** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

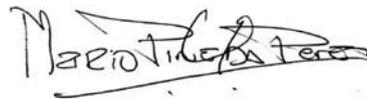
Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 5 de Octubre 2023.



---

CABALLERO CONDOR ROSARIO  
DNI: 72971781



---

Mg. PINEDA PEREZ, NEUMAN MARIO  
DNI: 09410930

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Mercado Landaveri, Jesly Sonqoy**, con DNI **71485577** en mi condición de autor(a) de la tesis, presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **QUIMICO FARMACEUTICO** de título "**MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE CRONICO RELACIONADA A LA DISPENSACION DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA FARMACIA VECINA, MIRAFLORES – NOVIEMBRE 2022**", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **DIECINUEVE PORCIENTO (19%)** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 5 de Octubre 2023.

---

Bach. CABALLERO CONDOR ROSARIO  
DNI: 72971781

---

Mg. PINEDA PEREZ, NEUMAN MARIO  
DNI: 09410930

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

## INFORME DE ORIGINALIDAD- TURNITIN

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO  
RELACIONADA A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL  
PROGRAMA FARMACIA VECINA, MIRAFLORES- NOVIEMBRE 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS



[repositorio.uma.edu.pe](https://repositorio.uma.edu.pe)

Fuente de Internet

6%



[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

4%



[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

3%



[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

3%



Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%



[repositorio.unid.edu.pe](https://repositorio.unid.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## **DEDICATORIA**

En este estudio, quiero expresar mi sincero agradecimiento a Dios y a mis padres. Agradezco a Dios por estar presente constantemente en mi vida, brindándome la fuerza y la motivación para superar los obstáculos que se me presentan. A mis padres, les agradezco por ser mi principal apoyo a lo largo de mi vida, siempre velando por mi bienestar y educación. Aprecio profundamente su confianza en mis capacidades y habilidades, lo que me ha permitido alcanzar mis metas y ser quien soy hoy en día. Los amo de todo corazón y siempre estaré agradecido por todo lo que han hecho por mí.

**Caballero Condor, Rosario**

Deseo dedicar esta tesis a una persona sumamente importante en mi vida, quien siempre ha brindado su apoyo incondicional, motivándome y alentándome a dar lo mejor de mí: Dios. También quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis padres por su confianza y respaldo en este proyecto, brindándome motivación y aliento en cada paso del camino. Asimismo, quiero agradecer a mis amigos, compañeros y profesores por su orientación, sabios consejos y palabras de aliento que me han ayudado a superar los obstáculos que he enfrentado. Su apoyo ha sido fundamental para alcanzar esta meta y les estoy enormemente agradecido.

**Mercado Landaveri, Jesly Sonqoy**

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi profundo agradecimiento a Dios, quien me ha guiado y fortalecido a lo largo de este proyecto. También quiero agradecer a mi familia por su comprensión y apoyo incondicional en mis estudios, así como por su constante estímulo en este proyecto. Además, quiero reconocer la invaluable colaboración de mi asesor, el Mg. Pineda Pérez, Neuman Mario, quien brindó información y apoyo incondicional durante todo el desarrollo de la tesis. Asimismo, agradezco a la Universidad María Auxiliadora por permitirme alcanzar este objetivo. Por último, deseo expresar mi gratitud a todas aquellas personas que de alguna manera me han brindado su apoyo en la realización de esta investigación. Sin su ayuda y motivación, no habría sido posible alcanzar esta meta.

**Caballero Condor, Rosario**

Quiero expresar mi profundo agradecimiento, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza y el ánimo necesarios para llevar a cabo esta tesis. Asimismo, deseo agradecer sinceramente a mis amigos, profesores y colaboradores por su valioso apoyo y contribución en la realización de este proyecto. En particular, quiero destacar la guía y los sabios consejos de mi asesor, Pineda Pérez, Neuman Mario, quien fue fundamental para el desarrollo exitoso de esta investigación. Además, no puedo dejar de mencionar mi gratitud hacia la Universidad María Auxiliadora y todos los docentes que han compartido su conocimiento y han facilitado mi proceso de aprendizaje. Su apoyo incondicional ha sido vital en este camino.

**Mercado Landaveri, Jesly Sonqoy**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	9
II.1. Enfoque y diseño de la investigación .....	9
II.2. Población, muestra y muestreo .....	9
II.3. Variables de investigación.....	10
II.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	11
II.5. Plan metodológico para la recolección de datos .....	11
II.6. Procesamiento del análisis estadístico.....	12
II.7. Aspectos éticos .....	12
III. RESULTADOS .....	13
IV. DISCUSIONES .....	34
IV.1. Discusión de resultados.....	34
IV.2. Conclusiones .....	38
IV.3. Recomendaciones .....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	40
ANEXOS .....	44
ANEXO A. Instrumento de recopilación de datos .....	45
ANEXO B. Operacionalización de las variables .....	48
ANEXO C. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis.....	52
ANEXO D. Consentimiento informado.....	54
ANEXO E. Acta o dictamen de aprobación de comité de ética .....	58
ANEXO F: Fichas de validación de los cuestionarios (solamente en casos de aplicación de cuestionarios) .....	59
ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo .....	62
ANEXO H. Análisis de confiabilidad .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo del encuestado .....	13
Tabla 2. Enfermedad crónica .....	14
Tabla 3. Dimensión - Acto profesional farmacéutico .....	15
Tabla 4. Dimensión - Recepción y validación de la prescripción .....	16
Tabla 5. Dimensión - Análisis e interpretación de la prescripción .....	17
Tabla 6. Dimensión - Preparación y selección de productos .....	18
Tabla 7. Dimensión - Registros .....	19
Tabla 8. Dimensión - Entrega e información de los medicamentos .....	20
Tabla 9. Dimensión - Información que brinda el personal de Call center.....	21
Tabla 10. Dimensión - Tiempo en que recibe sus medicamentos .....	22
Tabla 11. Dimensión - Ubicación del establecimiento asignado.....	23
Tabla 12. Dimensión - Entorno.....	24
Tabla 13. Pruebas de normalidad.....	25
Tabla 14. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	26
Tabla 15. Prueba de correlación de Spearman entre la dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente crónico .....	27
Tabla 16. Prueba de correlación de Spearman entre la Satisfacción del paciente crónico y el acto profesional farmacéutico.....	28
Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman entre la Satisfacción del paciente crónico y la recepción y validación de la prescripción .....	29
Tabla 18. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del paciente crónico y el análisis e interpretación de la prescripción .....	30
Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del paciente crónico y la preparación y selección de productos .....	31
Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del paciente crónico y los registros.....	32
Tabla 21. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del paciente crónico y la entrega e información de los medicamentos .....	33
Tabla 22. Confiabilidad del instrumento .....	63
Tabla 23. Resumen de procesamiento de casos.....	63
Tabla 24. Estadísticas de fiabilidad .....	63
Tabla 25. Confiabilidad del instrumento .....	64

Tabla 26. Resumen de procesamiento de casos .....	64
Tabla 27. Estadísticas de fiabilidad .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	13
Figura 2. Enfermedad crónica .....	14

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la dispensación, expendio de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022.

**Materiales y Métodos:** El enfoque de la investigación fue cualitativo y correlacional, con un diseño no experimental y descriptivo transversal. Se empleó una encuesta como método de recopilación de datos, utilizando un cuestionario aplicado a una muestra de 249 pacientes. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial.

**Resultado:** Los hombres tuvieron mayor prevalencia con 59,8%; la hipertensión fue la enfermedad crónica que predominó con 32,9%. Respecto a la relación entre la dimensión acto profesional farmacéutico, recepción y validación de laprescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos, registros y entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente fue altamente significativo, positivo alto ( $r = .938$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ).

**Conclusiones:** La relación entre la dispensación, expendio de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022, fue significativa y positiva ( $r = .982$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ).

**Palabras claves:** Nivel de satisfacción, dispensación, pacientes crónicos.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the dispensing, deliver of medicines and the satisfaction of the chronic patient of the Neighbor Pharmacy Program, Miraflores- November 2022.

**Materials and Methods:** The research approach was qualitative and correlational, with a non-experimental and descriptive cross-sectional design. A survey was used as the data collection method, using a questionnaire applied to a sample of 249 patients. Data analysis was carried out using descriptive and inferential statistical techniques.

**Result:** Men had a higher prevalence with 59.8%; hypertension was the chronic disease that predominated with 32.9%. Regarding the relationship between the pharmaceutical professional act dimension, receipt and validation of the prescription, analysis and interpretation of the prescription, preparation and selection of products, records and delivery and information of the medications and patient satisfaction was highly significant, positive high. ( $r = .938$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ).

**Conclusions:** The relationship between the dispensing, deliver of medicines and the satisfaction of the chronic patient of the Farmacia Vecina Program, Miraflores- November 2022, was significant and positive ( $r = .982$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ).

**Keywords:** Level of satisfaction, dispensing, chronic patients.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes en oficinas farmacéuticas es un aspecto importante en la cual la dispensación recalca la labor farmacéutica, sin embargo, cuando existe una inadecuada dispensación y expendio esto conlleva a la insatisfacción de los pacientes que acuden a estos establecimientos farmacéuticos; entre los problemas más comunes por la insatisfacción de los pacientes se encuentran la larga espera en las farmacias y los errores en la entrega de los fármacos prescritos. Estas dificultades generan frustración y malestar en los pacientes, quienes no reciben sus medicamentos de manera oportuna y precisa. Además, la falta de información clara sobre la dosificación y los efectos secundarios de los medicamentos puede generar confusión y dudas (1).

Una de las principales causas es la falta de coordinación y comunicación efectiva entre las farmacias y los pacientes crónicos. Esta falta de comunicación puede resultar en retrasos en la entrega de medicamentos recetados y en la falta de disponibilidad de estos. Asimismo, las deficiencias en la gestión y distribución de los medicamentos dentro del programa pueden ocasionar problemas en el abastecimiento, limitando la variedad de medicamentos disponibles para los pacientes crónicos. Además, la capacitación insuficiente del personal farmacéutico en la atención específica a pacientes crónicos puede impactar en la calidad del servicio ofrecido. La inadecuada dispensación y expendio de medicamentos en el programa "Farmacia Vecina" y la consiguiente insatisfacción de los clientes crónicos pueden tener consecuencias significativas para los pacientes (2).

Entre las principales consecuencias se encuentran la interrupción del tratamiento farmacológico debido a la falta de disponibilidad de medicamentos recetados, lo cual puede afectar negativamente el control de las enfermedades crónicas y empeorar la salud del paciente. Además, las dificultades en la adherencia al tratamiento pueden comprometer la efectividad y resultar en un manejo inadecuado de la condición de salud. La falta de acceso a los medicamentos necesarios también puede generar una mayor carga de enfermedad y complicaciones, mientras que la insatisfacción con el programa y la calidad del servicio pueden llevar a la pérdida de confianza en el sistema de dispensación y expendio de medicamentos y a la búsqueda de alternativas de atención farmacéutica (3).

A nivel mundial, el 40% de los pacientes crónicos muestran insatisfacción en la dispensación y expendio de medicamentos. Organizaciones como la OMS y la OCDE han identificado desafíos relacionados con largas esperas, falta de disponibilidad y confusiones en la entrega (4). En Oceanía, alrededor del 35% de los pacientes crónicos expresan insatisfacción. Australia evidencia que el 30% enfrenta largas esperas en las farmacias, mientras que en Nueva Zelanda, el 25% señala problemas de disponibilidad de medicamentos (5). En China, Japón, India y Corea del Sur, cerca del 40% de los pacientes crónicos reportan insatisfacción debido a dificultades en la disponibilidad de medicamentos recetados y falta de comunicación efectiva en las instrucciones de uso (6). En el Reino Unido, Francia, Alemania y España, alrededor del 35% de los pacientes crónicos se enfrentan a desafíos en la dispensación y expendio de medicamentos, tales como la falta de disponibilidad de los medicamentos necesarios y problemas en la entrega (7). En Sudáfrica, Nigeria, Kenia y Egipto, alrededor el 45% de los pacientes crónicos expresan insatisfacción debido a la falta de disponibilidad de los medicamentos necesarios y desafíos en la entrega de los mismos (8).

En Estados Unidos, el 30% de los pacientes crónicos muestran insatisfacción, principalmente debido a largas esperas en las farmacias (25%), confusiones en la entrega y comunicación de instrucciones (20%) (9). De igual importancia. En Latinoamérica, se observa una situación problemática en el nivel de satisfacción del paciente con enfermedades crónicas relacionada con la dispensación de medicamentos. Aproximadamente el 50% de los pacientes crónicos en países destacados como México, Brasil, Argentina y Colombia muestran insatisfacción debido a desafíos en este ámbito. Estos desafíos incluyen problemas de disponibilidad de medicamentos recetados, largas esperas en las farmacias y dificultades en la comunicación de instrucciones (10).

En el Perú, en la localidad de Huancayo se realizó un estudio en una red de boticas Farmaben, el cual reportó que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación fue inadecuada con 21,37% y una insatisfacción de usuarios con aproximadamente 40% (11). Así mismo en Lima, un estudio llevado a cabo en una botica de Ate, reveló que el 48,8% no cumplió con las buenas prácticas de dispensación y alrededor del 40% presentó insatisfacción debido a que sus

expectativas no fueron cumplidas, así como la calidad del producto y el trato por parte del personal (12).

Por todo lo mencionado en párrafos anteriores se propone realizar una investigación en la cual se determine la relación entre la dispensación, expendio y la satisfacción de los usuarios de oficinas farmacéuticas que pertenecen a un programa farmacia vecina.

El problema general del estudio es:

¿Cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?

Problemas específicos:

- ¿Cómo se relaciona el acto profesional farmacéutico y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?
- ¿Cómo se relaciona la recepción, validación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?
- ¿Cómo se relaciona el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?
- ¿Cómo se relaciona la preparación, selección de productos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?
- ¿Cómo se relaciona los registros farmacéuticos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?
- ¿Cómo se relaciona la entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?

La satisfacción de los pacientes crónicos es un aspecto fundamental en la atención de diversas enfermedades, incluyendo la diabetes, la hipertensión, las enfermedades de la tiroides, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), el asma, la artritis reumatoide, la enfermedad de Parkinson, la enfermedad hepática crónica y los trastornos del estado de ánimo como la depresión y el trastorno bipolar. Estos pacientes a menudo enfrentan desafíos diarios en el manejo de su condición de salud y requieren un enfoque integral y personalizado para su atención médica. La satisfacción del paciente crónico se relaciona con su percepción de la calidad de la atención recibida, incluyendo aspectos como el acceso a servicios de salud, la comunicación efectiva con los profesionales médicos, la eficiencia en la entrega de tratamientos y medicamentos, la comprensión de la enfermedad y el apoyo emocional. La satisfacción del paciente crónico puede tener un impacto significativo en su adherencia al tratamiento, su calidad de vida y su capacidad para manejar su enfermedad de manera efectiva (13). (14).

Por otro lado, la dispensación y expendio de medicamentos de los pacientes crónicos se refiere al proceso de suministrar los medicamentos recetados necesarios para el manejo de enfermedades crónicas. Esto implica verificar las prescripciones médicas, preparar y etiquetar los medicamentos, proporcionar orientación al paciente sobre el uso adecuado y promover la adherencia al tratamiento. La finalidad es garantizar el acceso oportuno a los medicamentos necesarios, mejorar la calidad de vida de los pacientes crónicos y promover un cuidado integral y personalizado (14).

Durante el periodo de aislamiento por la pandemia de COVID-19, se implementó el programa Farmacia Vecina en Perú para mejorar la atención de más de 200 mil asegurados con enfermedades crónicas. Este programa ofrece la entrega de medicamentos en el hogar del paciente, reduciendo la recurrencia a los servicios de emergencia y brindando ahorros de tiempo y dinero. Es especialmente beneficioso para los adultos mayores, quienes enfrentan dificultades para trasladarse y realizar trámites. Con una alta aceptación del 95%, Farmacia Vecina fue reconocido como Mejor Servicio Público del año en 2020. Además, se planea expandir la capacidad de entregas mensuales en Lima y mejorar el acceso a medicamentos esenciales a través de la colaboración con la red nacional de farmacias privadas y cadenas de boticas independientes (15).

Los antecedentes de estudios nacionales fueron:

**Durand M. y Enríquez R. (2021)** presentaron como objetivo determinar la relación de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción en una Botica de Ate, emplearon un estudio cuantitativo, correlacional, encuestando a 108 usuarios. Obteniendo como resultado que el 51,2% cumplió con las BPA, la satisfacción se expresó en un 17,9% bajo, 48,8% medio y 33,3% nivel alto. Ambas variables se relacionaron ( $p=0.000$ ;  $r= 0.729$ ) (12).

**Araujo E. y Hernández M. (2022)** presentaron como objetivo evaluar el grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la Clínica Médica Cayetano Heredia, el método fue cualitativo transversal, de los 450 pacientes encuestados; obtuvo como resultados que de acuerdo con la disponibilidad del medicamento existió una notable insatisfacción con 54%, así mismo el tiempo de espera con 48% de insatisfacción, no obstante se evidenció un 40% de satisfacción de acuerdo con la amabilidad y paciencia por parte del personal. Ambas variables se relacionaron ( $p=0.000$ ;  $r= 0.942$ ) (16).

**López D. y Sosa M. (2022)** tuvieron como objetivo determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción en un Hospital, mediante un análisis correlacional y cuantitativo, para ello evaluaron a 301 usuarios; los cuales evidenciaron que el 87,6% estuvo de acuerdo con la recepción de la prescripción, así como el 61,1% estuvo de acuerdo con la entrega de medicamentos e información, evidenciando que el 79,1% estuvo de satisfecho con la dispensación de medicamentos ( $p=0.000$ ) (17).

Los antecedentes de estudios internacionales

**Choque E, et al. (2019)** presentaron como objetivo identificar el grado de satisfacción percibida del cliente de las farmacias comunitarias en Sucre, empleando un método correlacional y cuantitativo, de los 247 participantes encuestados, obtuvo como resultado que el personal expresó buen trato 56,48%, así como la información brindada 49,06%; expresando que los clientes internos y externos se sintieron satisfechos con la atención brindada del profesional (18).

**Laurikkala N. (2022)** su objetivo principal fue investigar la satisfacción de los usuarios del servicio en línea de Farmacia Universitaria en Finlandia, encuestando

a clientes que hicieron negocios con el servicio en línea de farmacia; empleando un cuestionario de tipo Likert. Los resultados manifestaron que el 80% presentó satisfacción en la compra de medicamentos del servicio online, así mismo el 91% manifestó buena satisfacción de acuerdo con el consejo de medicamentos y el 72% reveló que el servicio de online cumplió sus expectativas con ( $p= 0.000 < 0.05$ ) (19).

**Cruz M, et al. (2022)** presentaron como objetivo evaluar el nivel de satisfacción con los servicios de farmacia en Brasil. Para ello realizaron un estudio descriptivo, cualitativo y observacional en 225 usuarios. Obteniendo que el 44,4% de las farmacias tenían un farmacéutico a tiempo completo, el 33% cumplió con las BPA e Insumos; no obstante, el nivel de satisfacción fue de  $3,2 \pm 0,6$  lo cual evidenció una clara insatisfacción de los usuarios que frecuentaron la farmacia (20).

Este trabajo se justificó teóricamente al proporcionar un conocimiento detallado sobre el grado de satisfacción de los pacientes crónicos en relación con la dispensación, expendio de medicamentos. Mediante la investigación y recopilación de datos, se pudo comprender las distintas etapas y aspectos del proceso de dispensación, desde la atención en call center hasta la entrega final de los medicamentos. Esto permitió identificar las problemáticas específicas que afectaban la satisfacción de los pacientes crónicos, como posibles demoras, dificultades en la comunicación o errores en la dispensación.

De igual manera se justifica prácticamente debido a que brinda resultados concretos que permiten a las autoridades y responsables de la atención médica tomar acciones para abordar las deficiencias identificadas en la dispensación y expendio de medicamentos. Los datos obtenidos son fundamentales para generar cambios y establecer soluciones prácticas que mejoren la experiencia de los pacientes crónicos. Además, el estudio informará a la colectividad sobre la labor que la cadena de boticas Inkafarma está llevando a cabo hacia la comunidad, promoviendo la integración de más personas a este novedoso programa, aprovechando la tecnología y garantizando un acceso rápido y seguro a los medicamentos. Asimismo, este trabajo puede incentivar a otros establecimientos farmacéuticos a realizar actividades similares en beneficio de la comunidad, apoyando la descentralización de la entrega de medicamentos en diferentes

distritos de Lima y evitando la propagación de enfermedades, como el coronavirus, entre los pacientes crónicos.

Este estudio se justifica metodológicamente por el diseño de un cuestionario validado por expertos, para evaluar la satisfacción de los pacientes crónicos en relación con la dispensación y expendio de medicamentos. El uso de este instrumento estandarizado garantizó la recopilación eficiente de datos y facilitó el análisis estadístico. Así, se obtuvieron resultados confiables y relevantes para alcanzar los objetivos de la investigación.

El objetivo general del presente estudio fue:

- Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

Objetivos específicos fue:

- Determinar la relación entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
- Determinar la relación entre la recepción, validación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022
- Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
- Determinar la relación entre la preparación, selección de productos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022
- Determinar la relación entre los registros farmacéuticos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022

- Determinar la relación entre la entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022

Hipótesis general para este estudio fue la siguiente:

- Existe relación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022

Por otro lado, se propone las hipótesis específicas:

- Existe relación significativa entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
- Existe relación significativa entre la recepción, validación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
- Existe relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
- Existe relación significativa entre la preparación, selección de productos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
- Existe relación significativa entre los registros farmacéuticos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
- Existe relación significativa entre la entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### II.1. Enfoque y diseño de la investigación

Enfoque de tipo cualitativo debido a que busca comprender fenómenos sociales desde una perspectiva subjetiva, utilizando datos no numéricos como encuestas y observaciones (21).

Diseño no experimental, debido a que no hubo manipulación de variable alguna y de corte transversal ya que se recopilaron datos en un solo punto en un tiempo específico (22).

Asimismo, es de tipo descriptivo y correlacional ya que tuvo como objetivo principal describir las características y relaciones entre las variables de interés (23).

### II.2. Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo comprendida por 397 asegurados del programa farmacia vecina en un rango de 18 a 65 años en su totalidad, atendidas en el periodo de noviembre - 2022 en el distrito de Miraflores.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística.

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{E^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde:

N= población total de asegurados (N=397)

Z= margen de confianza 99% (Z= 2.58)

E= coeficiente de error máximo 5% (E=0.05)

p= Proporción de asegurados que poseen las características de estudio (p=0.5)

q= Proporción de asegurados que no poseen las características de estudio (q=0.5)

n= Tamaño de la muestra

Desarrollo:

$$n = \frac{397 (2.58)^2 (0.5)(0.5)}{0,05 (397 - 1) + (2.58)^2 (0.5)(0.5)} =$$

$n = 249$  asegurados en el programada Farmacia Vecina

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de edad
- Pacientes que se encuentran incluidos en el programa farmacia vecina.
- Pacientes que reciban el tratamiento farmacológico en la sede Inkafarma-Miraflores.
- Pacientes que acepten participar de forma voluntaria

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes que no forman parte del programa farmacia vecina.
- Pacientes que no recojan su tratamiento en la sede Inkafarma- Miraflores.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.

El muestreo fue probabilístico, aleatorio, ya que permitió obtener una muestra representativa de la población objetivo y minimizar los sesgos de selección (24).

### **II.3. Variables de investigación**

La investigación realizada presenta dos variables entre ellas:

#### **Variable 1:** Dispensación del medicamento

**II.3.1. Definición conceptual:** La dispensación del medicamento se refiere al proceso de entregar los medicamentos prescritos a los pacientes de manera adecuada y segura (14).

**II.3.2. Definición operacional:** Se midió la dispensación del medicamento mediante la aplicación de un instrumento con criterios sobre el acto profesional farmacéutico, recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos, registros y entrega e información de los medicamentos

## **Variable 2:** Satisfacción del paciente crónico

**II.3.3. Definición conceptual:** La satisfacción del paciente crónico se refiere al nivel de satisfacción experimentado por aquellos pacientes que viven con enfermedades crónicas (13).

**II.3.4. Definición operacional:** Se midió la satisfacción del paciente crónico mediante la aplicación de un instrumento con criterios sobre la Información que brinda el personal de Call center, tiempo en que recibe sus medicamentos, ubicación del establecimiento asignado y entorno.

La operacionalización de las variables se observa en el anexo (c)

## **II.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

La técnica que se usó para recabar datos fue la encuesta por medio de preguntas con escalas numéricas, asimismo, es una herramienta que permitió obtener información de manera práctica, eficiente y real (24).

El instrumento fue de tipo cuestionario (**Anexo: A**)

## **II.5. Plan metodológico para la recolección de datos**

Como primer paso, se solicitó una carta de permiso a la Escuela de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora que estuvo dirigida a los encargados del establecimiento farmacéutico Inkafarma- Miraflores.

Se procedió a coordinar con el químico farmacéutico encargado de la sede los días que se realizó la encuesta en el lugar, posterior a esto, se brindó una breve inducción al paciente en relación con el estudio a realizar, se presentó un consentimiento informado que fue firmado por el participante, el cual en primer lugar ya recibió la atención por parte del personal farmacéutico, para luego proceder a la entrega del cuestionario y este sea respondido de acuerdo a su percepción.

En todo momento fueron asistidos por las dos participantes de la tesis en caso de que tengan alguna duda con relación a las preguntas que fueron planteadas en el cuestionario, una vez terminado el cuestionario se procedió a recogerlo

agradeciendo el tiempo brindado, así mismo se le indicó que todo se mantuvo en absoluta reserva y no se expuso la identidad del paciente con otros fines que no sean los relacionados al estudio. Al finalizar con la encuesta, a todos los usuarios que decidieron participar del estudio durante el mes de noviembre, se procedió a elaborar la base de datos con la información recolectada para realizar el respectivo análisis estadístico de los datos obtenidos.

## **II.6. Procesamiento del análisis estadístico**

Los datos que se recolectaron, fueron ingresados a una hoja de cálculo y esta se utilizó como base de datos, posteriormente se empleó estadística descriptiva e inferencial, así como la prueba de normalidad para el análisis de los datos; el software que se utilizó para establecer la relación entre nuestras variables fue el SPSS en la cual se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman (24).

## **II.7. Aspectos éticos**

Los tesisas asumieron total y plena responsabilidad por los datos que se incluyeron en la elaboración de este proyecto de tesis, y se llevó a cabo un análisis exhaustivo de similitud utilizando el programa Turnitin. La tesis se realizó bajo los siguientes principios éticos:

**Principio de Autonomía:** El consentimiento informado fue obtenido de los usuarios antes de realizar la encuesta, asegurando su participación voluntaria en la investigación.

**Principio de Beneficencia:** Se promovió el beneficio de la población a través de los datos obtenidos en el estudio, priorizando en todo momento su bienestar.

**Principio de no maleficencia:** El instrumento de medición utilizado, el cuestionario, se diseñó de manera no invasiva para evitar causar dolor o molestias físicas o mentales a los participantes.

**Principio de justicia:** Se trató a todos los usuarios de manera equitativa, sin discriminar por género, religión, nivel cultural o socioeconómico. Además, se garantizó la confidencialidad de los datos y respuestas de los participantes en concordancia con los principios éticos y profesionales establecidos.

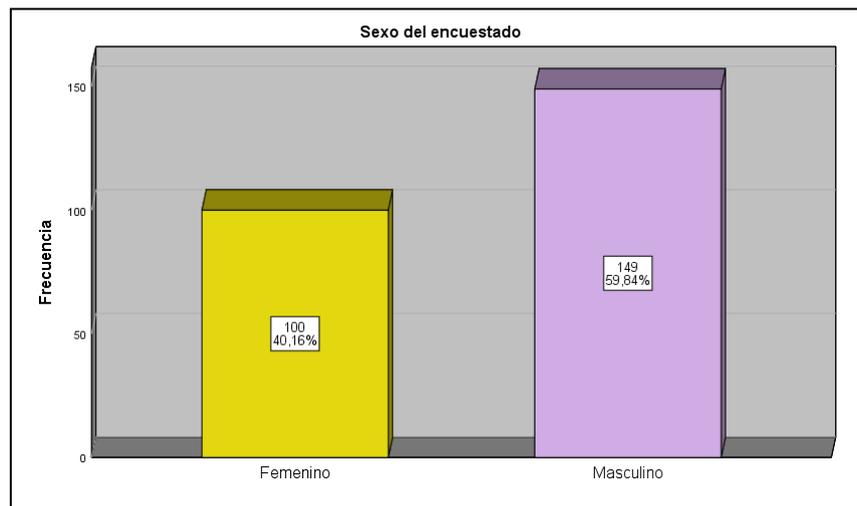
### III. RESULTADOS

Los resultados de la investigación se muestran en las tablas y figuras siguientes. “Medición del nivel de satisfacción del paciente crónico relacionado a la dispensación de medicamentos del programa farmacia vecina, Miraflores-noviembre 2022”

**Tabla 1. Sexo del encuestado**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Femenino	100	40,2
Válido Masculino	149	59,8
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



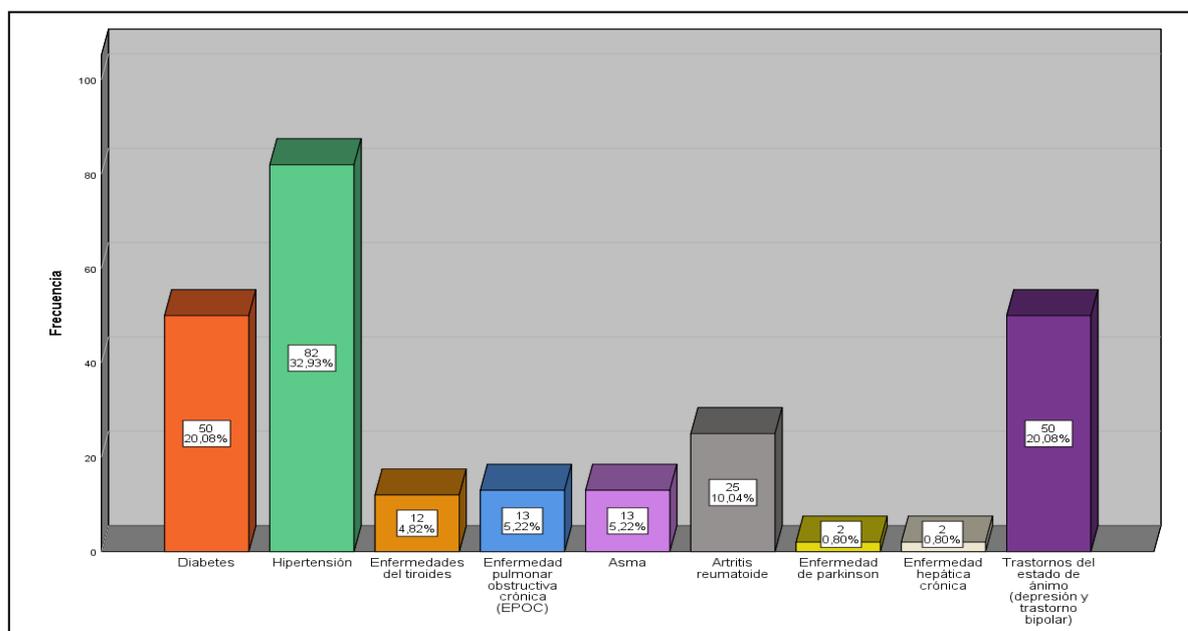
**Figura 1. Sexo**

En la tabla y figura se observa mayor prevalencia de usuarios del sexo masculino, alcanzando el 59,8%, en contraste con el sexo femenino, que representa el 40,2%.

**Tabla 2. Enfermedad crónica**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Diabetes	50	20,1
Hipertensión	82	32,9
Enfermedades de tiroides	12	4,8
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	13	5,2
Asma	13	5,2
Artritis reumatoide	25	10,0
Enfermedad de Parkinson	2	,8
Enfermedad hepática crónica	2	,8
Trastornos del estado de ánimo (depresión y trastorno bipolar)	50	20,1
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 2. Enfermedad crónica**

En la tabla 2 y figura 2 se evidencia que el 32,9% de encuestados presenta hipertensión, seguido de porcentajes similares del 20,1% con diabetes y trastornos del estado de ánimo (depresión y trastorno bipolar) respectivamente; además un 10% con artritis reumatoide y porcentajes menores para el resto de las enfermedades.

Variable - Dispensación de medicamentos

**Tabla 3. Dimensión – Acto profesional farmacéutico**

1. Cumplimiento de estándares de uniforme, limpieza y cortesía del personal de farmacia		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	2,0
Casi nunca	12	4,8
A veces	35	14,1
Casi siempre	63	25,3
Siempre	134	53,8
Total	249	100,0
2. Información proporcionada por el Químico Farmacéutico sobre dosis, interacciones y efectos secundarios de los medicamentos		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	4,4
Casi nunca	18	7,2
A veces	9	3,6
Casi siempre	10	4,0
Siempre	201	80,7
Total	249	100,0
3. Atención eficiente brindada por el personal de farmacia		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1,6
Casi nunca	10	4,0
A veces	7	2,8
Casi siempre	49	19,7
Siempre	179	71,9
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 3 se presentan los resultados correspondientes a las preguntas de la dimensión "Acto profesional farmacéutico". En la pregunta 1, se observa que el 53,8% de los participantes afirmó que el profesional siempre se encuentra adecuadamente uniformado. En la pregunta 2, el 80,7% de los participantes indicó que el químico farmacéutico siempre brinda información sobre la dosis, interacciones y efectos secundarios del medicamento. Asimismo, en la pregunta 3, el 71,9% de los participantes expresó que el profesional siempre proporciona una buena atención.

**Tabla 4. Dimensión – Recepción y validación de la prescripción**

4. Cumplimiento de verificación y exactitud en los datos de la receta por parte del personal de farmacia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	3,2
Casi nunca	22	8,8
A veces	16	6,4
Casi siempre	14	5,6
Siempre	189	75,9
Total	249	100,0

5. Verificación precisa de concentración y presentación de los medicamentos según la receta por parte del personal de farmacia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	,8
Casi nunca	8	3,2
A veces	28	11,2
Casi siempre	28	11,2
Siempre	183	73,5
Total	249	100,0

6. Cumplimiento de verificación de fecha de expiración, sello y firma en la receta por parte del personal de farmacia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	,4
Casi nunca	4	1,6
A veces	24	9,6
Casi siempre	28	11,2
Siempre	192	77,1
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla presenta los resultados de la dimensión "Recepción y validación de la prescripción". Se observa que el 75,9% de los participantes afirmó que el profesional siempre verifica los datos de la receta, como los nombres, diagnóstico y médico tratante. En la pregunta 5, el 73,5% de los participantes indicó que el personal de farmacia siempre verifica el medicamento de acuerdo con la receta. Asimismo, el 77,1% de los participantes señaló que el personal de farmacia siempre verifica la receta en términos de fecha de expiración y firma del prescriptor.

**Tabla 5. Dimensión – Análisis e interpretación de la prescripción**

7. Cálculo preciso de la dosis y cantidad de medicamentos por parte del Químico Farmacéutico		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	3,2
Casi nunca	12	4,8
A veces	14	5,6
Casi siempre	29	11,6
Siempre	186	74,7
Total	249	100,0

8. Identificación de interacciones medicamentosas y duplicidad de terapia por parte del Químico Farmacéutico		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	2,4
Casi nunca	13	5,2
A veces	12	4,8
Casi siempre	42	16,9
Siempre	176	70,7
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla presenta los resultados de la dimensión "Análisis e interpretación de la prescripción". Se observa que el 74,7% de los participantes afirmó que el químico farmacéutico siempre realiza el cálculo de la dosis de acuerdo con su receta y determina la cantidad de medicamentos a entregar. En la pregunta 8, el 70,7% de los participantes mencionó que el químico farmacéutico siempre identifica las interacciones medicamentosas y/o duplicidad en la terapia.

**Tabla 6. Dimensión – Preparación y selección de productos**

9. Exactitud y correcta entrega de los medicamentos por parte del personal de farmacia		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	,8
Casi nunca	5	2,0
A veces	9	3,6
Casi siempre	11	4,4
Siempre	222	89,2
Total	249	100,0

10. Verificación del estado del envase del producto por parte del personal de farmacia		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1,2
Casi nunca	10	4,0
A veces	26	10,4
Casi siempre	37	14,9
Siempre	173	69,5
Total	249	100,0

11. Verificación de la fecha de vencimiento del medicamento en el momento de la entrega por parte del personal de farmacia		
	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	2,4
Casi siempre	10	4,0
Siempre	233	93,6
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla muestra los resultados de la dimensión "Preparación y selección de productos". En la pregunta 9, el 89,2% de los participantes expresó que el profesional siempre entregó sus medicamentos correctamente. En la pregunta 10, el 69,5% indicó que el profesional siempre verifica la integridad del envase del producto. Además, en la pregunta 11, el 93,6% mencionó que el profesional siempre verifica la fecha de vencimiento del medicamento al entregar la receta.

**Tabla 7. Dimensión – Registros**

12. Utilización de registros informáticos por parte del personal de farmacia		
	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	,8
A veces	10	4,0
Casi siempre	51	20,5
Siempre	186	74,7
Total	249	100,0

13. Registro adecuado de problemas relacionados con los medicamentos por parte del Químico Farmacéutico		
	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	1,6
A veces	10	4,0
Casi siempre	38	15,3
Siempre	197	79,1
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 7, se observa los resultados de las preguntas de la dimensión “Registros”, en la pregunta 12 el 74,7% expresó que el personal de farmacia siempre utiliza registros informáticos, Así mismo en la pregunta 13, el 79% de los participantes afirmó que el profesional registra de manera constante los problemas en relación con el fármaco.

**Tabla 8. Dimensión – Entrega e información de los medicamentos**

14. Cumplimiento de la verificación de la receta antes de entregar los medicamentos por parte del personal de farmacia

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	8	3,2
Casi siempre	21	8,4
Siempre	220	88,4
Total	249	100,0

15. Provisión de información complementaria para el tratamiento durante la entrega de medicamentos por parte del personal de farmacia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	,4
Casi nunca	2	,8
A veces	13	5,2
Casi siempre	25	10,0
Siempre	208	83,5
Total	249	100,0

16. Orientación sobre las condiciones de almacenamiento de los medicamentos durante la entrega por parte del personal de farmacia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1,6
Casi nunca	9	3,6
A veces	10	4,0
Casi siempre	50	20,1
Siempre	176	70,7
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla presenta los resultados de la dimensión "Entrega e información de los medicamentos". Se observa que en la pregunta 14, el 88,4% afirmó que el profesional siempre verifica la receta antes de entregar los medicamentos. Asimismo, en la pregunta 15, el 83,5% indicó que el personal de farmacia siempre brinda información adicional durante la entrega de los medicamentos. Además, en la pregunta 16, el 70,7% mencionó que el profesional siempre ofrece orientación sobre el correcto almacenamiento de los medicamentos.

Variable - Satisfacción del paciente crónico

**Tabla 9. Dimensión - Información que brinda el personal de Call center**

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención vía telefónica del personal de Farmacia Vecina?		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	,8
Indiferente	10	4,0
Satisfecho	45	18,1
Muy satisfecho	192	77,1
Total	249	100,0
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la información brindada durante la asesoría telefónica?		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	,8
Insatisfecho	6	2,4
Indiferente	11	4,4
Satisfecho	41	16,5
Muy satisfecho	189	75,9
Total	249	100,0
3. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al tiempo de espera en la atención del área de call center?		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	2,8
Insatisfecho	12	4,8
Indiferente	32	12,9
Satisfecho	73	29,3
Muy satisfecho	125	50,2
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 9, se observa los resultados de las preguntas de la dimensión “Información que brinda el personal de Call center”, en la pregunta 1 el 77,1% expresó que estuvo muy satisfecho con la atención por vía telefónica. De igual manera en la pregunta 2, el 75,9% mencionó que estuvo muy satisfecho con la información brindada durante la asesoría telefónica. Además, el 50,2% indicó que estuvo muy satisfecho respecto al tiempo de espera en la atención del área de call center.

**Tabla 10. Dimensión - Tiempo en que recibe sus medicamentos**

4. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al tiempo de espera para recibir sus medicamentos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	,8
Insatisfecho	2	,8
Indiferente	13	5,2
Satisfecho	47	18,9
Muy satisfecho	185	74,3
Total	249	100,0

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención del personal farmacéutico?		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	6	2,4
Satisfecho	40	16,1
Muy satisfecho	203	81,5
Total	249	100,0

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto a la atención al orden de llegada al establecimiento?		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	,8
Insatisfecho	4	1,6
Indiferente	10	4,0
Satisfecho	56	22,5
Muy satisfecho	177	71,1
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla presenta los resultados de la dimensión "Tiempo en que recibe sus medicamentos", en la pregunta 4 el 74,3% estuvo muy satisfecho con el tiempo de espera para recibir sus medicamentos. De igual manera el 81,5% estuvo muy satisfecho con el tiempo de atención del personal farmacéutico. Además, el 71,1% estuvo muy satisfecho con la atención al orden de llegada al establecimiento.

**Tabla 11. Dimensión - Ubicación del establecimiento asignado**

7. ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la distancia desde su domicilio al establecimiento donde recibirá sus medicamentos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	1,6
Insatisfecho	14	5,6
Indiferente	12	4,8
Satisfecho	67	26,9
Muy satisfecho	152	61,0
Total	249	100,0

8. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la ubicación en la que se encuentra el establecimiento donde recibirá sus medicamentos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	1,2
Insatisfecho	4	1,6
Indiferente	7	2,8
Satisfecho	29	11,6
Muy satisfecho	206	82,7
Total	249	100,0

9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la infraestructura del establecimiento donde recibirá sus medicamentos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	7	2,8
Satisfecho	16	6,4
Muy satisfecho	226	90,8
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla muestra los resultados de la dimensión “Ubicación del establecimiento asignado”, en la pregunta 7 el 61,0% mencionó que estuvo muy satisfecho con la distancia desde su domicilio al establecimiento donde recibió sus medicamentos. De igual manera en la pregunta 8, el 82,7% indicó que estuvo muy satisfecho con la ubicación en la que se encuentra el establecimiento donde recibió sus medicamentos. Así mismo en la pregunta 9 el 90,8% estuvo muy satisfecho con infraestructura del establecimiento donde recibió sus medicamentos.

**Tabla 12. Dimensión – Entorno**

10. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la limpieza, orden e iluminación que presenta la oficina farmacéutica?		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	1,2
Indiferente	13	5,2
Satisfecho	30	12,0
Muy satisfecho	203	81,5
Total	249	100,0

11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica?		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	2,4
Indiferente	12	4,8
Satisfecho	56	22,5
Muy satisfecho	175	70,3
Total	249	100,0

12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	2,0
Indiferente	11	4,4
Satisfecho	22	8,8
Muy satisfecho	211	84,7
Total	249	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla muestra los resultados de la dimensión “Entorno”, en la pregunta 10 el 81,5% expresó que estuvo muy satisfecho con la limpieza, orden e iluminación que presentó la oficina farmacéutica. De igual importancia el 70,3% de los participantes indicó estar muy satisfecho con la presencia de letreros y avisos informativos en la oficina farmacéutica. Además, el 84,7% expresó un alto nivel de satisfacción en cuanto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de Normalidad:

En esta investigación, se analizó una muestra de 249 participantes, utilizando el test de Kolmogorov-Smirnov como la prueba estadística más apropiada para muestras de tamaño superior a 50.

**Tabla 13. Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dispensación de medicamentos	,264	249	,000	,735	249	,000
Satisfacción del paciente crónico	,245	249	,000	,740	249	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis de normalidad reveló que los datos en ambas variables no siguen una distribución normal, con un valor de  $p < 0,05$  en ambas pruebas.

Debido a que las variables cualitativas no siguen una distribución normal, se emplearon estadísticos no paramétricos, como el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r$ ), para analizar la relación entre las variables en estudio.

### **Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r):**

Se utilizó para analizar la relación entre el nivel de satisfacción y la dispensación, siguiendo la metodología propuesta por Martínez y Campos (2015).

**Tabla 14. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman**

<b>Valor de rho</b>	<b>Significado</b>
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>-0.9 a -0.99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>-0.7 a -0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>-0.4 a -0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>-0.2 a -0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>-0.01 a -0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Martínez y Campos, (2015)

## Contrastación de hipótesis general

**H1:** Existe relación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**H0:** No Existe relación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**Tabla 15. Prueba de correlación de Spearman entre la dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente crónico**

			Dispensación de medicamentos	Satisfacción del paciente crónico
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	0,982**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	249	249
	Satisfacción del paciente crónico	Coeficiente de correlación	0,982**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	249	249

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 15 presenta un valor de significancia bilateral menor a 0.05 para las variables de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente crónico. Esto indica que existe una relación entre estas variables, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, se observa un coeficiente de correlación positivo muy alto y estadísticamente significativo ( $r = 0.982$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ).

**a) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 01**

**H1:** Existe relación significativa entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**H0:** No existe relación significativa entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**Tabla 16. Prueba de correlación de Spearman entre la Satisfacción del paciente crónico y el acto profesional farmacéutico**

			Satisfacción del paciente crónico	Acto profesional farmacéutico
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente crónico	Coefficiente de correlación	1,000	0,938**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	249	249
	Acto profesional farmacéutico	Coefficiente de correlación	0,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	249	249

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 16 se observa que el valor de significancia bilateral para la dimensión acto profesional farmacéutico y la variable satisfacción del paciente crónico es menor a 0.05, lo que indica una alta significancia estadística. Además, se evidencia un coeficiente de correlación positiva muy alta ( $r= 0.938$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Estos resultados respaldan la existencia de una relación significativa entre la variable y la dimensión en estudio, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

## b) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 02

**H1:** Existe relación significativa entre la recepción, validación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**H0:** No existe relación significativa entre la recepción, validación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman entre la Satisfacción del paciente crónico y la recepción y validación de la prescripción**

			Satisfacción del paciente crónico	Recepción y validación de la prescripción
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente crónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,796**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	249	249
	Recepción y validación de la prescripción	Coeficiente de correlación	0,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	249	249

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 17 revela un valor de significancia bilateral menor a 0.05 para la dimensión de recepción y validación de la prescripción y la variable de satisfacción del paciente crónico. Además, muestra un coeficiente de correlación positivo alto y altamente significativo ( $r = 0.796$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ). Estos resultados son evidenciados una relación entre la variable y dimensión analizadas, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

### c) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 03

**H1:** Existe relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**H0:** No existe relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022

**Tabla 18. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del paciente crónico y el análisis e interpretación de la prescripción**

			Satisfacción del paciente crónico	Análisis e interpretación de la prescripción
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente crónico	Coefficiente de correlación	1,000	0,784**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	249	249
	Análisis e interpretación de la prescripción	Coefficiente de correlación	0,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	249	249

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 18, se observa un valor de significancia bilateral menor a 0.05 para la dimensión de análisis e interpretación de la prescripción y la variable de satisfacción del paciente crónico. Además, se encuentra un coeficiente de correlación positivo alto y altamente significativo ( $r = 0.784$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ). Estos hallazgos brindan evidencia de una relación entre la variable y dimensión examinadas, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

#### d) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 04

**H1:** Existe relación significativa entre la preparación, selección de productos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**H0:** No existe relación significativa entre la preparación, selección de productos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del paciente crónico y la preparación y selección de productos**

			Satisfacción del paciente crónico	Preparación y selección de productos
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente crónico	Coefficiente de correlación	1,000	0,868**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	249	249
	Preparación y selección de productos	Coefficiente de correlación	0,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	249	249

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 19, se evidencia un valor de significancia bilateral menor a 0.05 para la dimensión de preparación y selección de productos y la variable de satisfacción del paciente crónico. Además, se observa un coeficiente de correlación positivo alto y altamente significativo ( $r = 0.868$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ). Estos resultados proporcionan evidencia de una relación entre la variable y la dimensión en estudio, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

### e) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 05

**H1:** Existe relación significativa entre los registros farmacéuticos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022

**H0:** No existe relación significativa entre los registros farmacéuticos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022

**Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del paciente crónico y los registros**

			Satisfacción del paciente crónico	Registros
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente crónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,893**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	249	249
	Registros	Coeficiente de correlación	0,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	249	249

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 20 se puede observar que el valor de significancia bilateral para la dimensión registros y la variable satisfacción del paciente crónico es menor a 0.05, lo que indica una alta significancia estadística. Además, se evidencia un coeficiente de correlación positiva alta ( $r= 0.893$ ;  $p=0.000 < 0.05$ ). Estos resultados respaldan la existencia de una relación significativa entre la variable y la dimensión en estudio, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

## f) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 06

**H1:** Existe relación significativa entre la entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores-noviembre 2022

**H0:** No existe relación significativa entre la entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022

**Tabla 21. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del paciente crónico y la entrega e información de los medicamentos**

			Satisfacción del paciente crónico	Entrega e información de los medicamentos
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente crónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,941**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	249	249
	Entrega e información de los medicamentos	Coeficiente de correlación	0,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	249	249

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 17 se puede observar que el valor de significancia bilateral para la dimensión entrega e información de los medicamentos y la variable satisfacción del paciente crónico es menor a 0.05, lo que indica una alta significancia estadística. Además, se evidencia un coeficiente de correlación positiva muy alta ( $r= 0.941$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Estos resultados respaldan la existencia de una relación significativa entre la variable y la dimensión en estudio, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa.

## IV. DISCUSIONES

### IV.1. Discusión de resultados

En este estudio se determinó la relación entre la dispensación, expendio de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022. Para evaluar esta iniciativa, se llevó a cabo una encuesta para conocer la opinión de los pacientes sobre una serie de acciones. Las preguntas de la encuesta se centraron en el acto profesional farmacéutico, recepción y validación de la prescripción; análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos, registros, entrega e información de los medicamentos, información que brinda el personal de call center, tiempo en que recibe sus medicamentos, ubicación del establecimiento asignado y entorno

El objetivo general planteado fue que existe relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores - noviembre 2022. Se evidenció que existe relación entre las variables en estudio, Spearman; fue ( $r= 0.982$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Coincidiendo con el estudio de **Laurikkala N. (2022)**, quien investigó la satisfacción de los usuarios del servicio en línea de Farmacia Universitaria en Finlandia, de los clientes encuestados, el 80% estuvo satisfecho en la compra de medicamentos del servicio online y el 91% manifestó buena satisfacción de acuerdo con el consejo de medicamentos. Las variables se asociaron significativamente ( $p= 0.000 < 0.05$ ). La coincidencia entre los resultados de ambos estudios podría deberse a que tanto en el Programa Farmacia Vecina en Miraflores, Perú, como en el servicio en línea de Farmacia Universitaria en Finlandia, se brinda una atención farmacéutica de calidad y se enfoca en la satisfacción del paciente. Ambos programas pueden estar implementando prácticas y estrategias similares, como el consejo adecuado sobre medicamentos y la entrega eficiente de los mismos, lo que contribuye a generar altos niveles de satisfacción entre los usuarios. Por otro lado, difiere con el estudio de **Cruz M, et al. (2022)**, quienes evaluaron el nivel de satisfacción con los servicios de farmacia en Brasil. De los 225 encuestados, el 33% cumplió con las BPA e Insumos; no obstante, el nivel de satisfacción fue de  $3,2 \pm 0,6$  lo cual indicó una evidente insatisfacción de los usuarios que frecuentaron la farmacia. Las diferencias podrían deberse a la implementación de diferentes prácticas y

estándares de calidad en las farmacias, así como a variaciones en la capacitación y enfoque de los profesionales de la salud en cada país. Además, las características socioculturales y las expectativas de los usuarios también pueden influir en su nivel de satisfacción.

De acuerdo con el objetivo específico número 1, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión acto profesional farmacéutico y variable satisfacción del paciente crónico; Spearman; fue ( $r= 0.938$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Semejante al estudio de **Choque E, et al. (2019)**, quienes analizaron el grado de satisfacción percibida del cliente de las farmacias comunitarias en Sucre en 247 participantes. Hallando que los clientes internos y externos se sintieron satisfechos con la atención brindada por el profesional, ya que tuvieron buen trato 56,48%, así como buena información percibida 49,06%. La coincidencia en los resultados entre los estudios en Miraflores, Perú, y Sucre, Bolivia, se debe a la existencia de principios y estándares profesionales comunes, así como a la influencia de la cultura y los valores compartidos en América Latina. El entorno geográfico y social también desempeña un papel en la atención farmacéutica y la satisfacción del paciente.

De acuerdo con el objetivo específico número 2, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión recepción y validación de la prescripción y variable satisfacción del paciente crónico; Spearman fue ( $r= .796$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Coincidiendo con el estudio de **Durand M. y Enríquez R. (2021)**, quienes analizaron las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción en una Botica de Ate en 108 usuarios, hallando que el 52,4% cumplió con el proceso de dispensación. El proceso de dispensación se relacionó positivamente con la satisfacción de usuarios ( $r= 0.729$ ;  $p=0.000<0.05$ ). La coincidencia en los resultados entre los estudios realizados en Miraflores y Ate Lima, Perú, sugiere que la recepción y validación de la prescripción médica se asocia con la satisfacción del paciente crónico. Estos procesos son fundamentales en la atención farmacéutica, ya que implican verificar la información del paciente y garantizar la precisión y seguridad del tratamiento. La coherencia de estos resultados en diferentes ubicaciones geográficas indica la importancia común que se le atribuye a estos aspectos en el contexto farmacéutico peruano, respaldando la necesidad de

mantener altos estándares en la atención farmacéutica para mejorar la experiencia del paciente.

De acuerdo con el objetivo específico número 3, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión análisis e interpretación de la prescripción y variable satisfacción del paciente crónico; Spearman fue ( $r= 0.784$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Semejante al estudio de **López D. y Sosa M. (2022)** quienes analizaron la dispensación de medicamentos y la satisfacción en un hospital en lima en 301 pacientes; obteniendo que el 87,6% estuvo de acuerdo con la recepción de la prescripción, evidenciando que el 79,1% estuvo de satisfecho con la dispensación de medicamentos, las variables se asociaron significativamente ( $p= 0.000< 0.05$ ). La coincidencia en los resultados entre los estudios en Miraflores y en la Farmacia del Hospital Ramón Castilla en Lima indican que ambas variables se asocian. Un análisis detallado de la prescripción, verificando aspectos como la dosis y las interacciones, resulta en una atención farmacéutica más precisa y personalizada, lo que influye positivamente en la satisfacción del paciente.

De acuerdo con el objetivo específico número 4, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión preparación y selección de productos y variable satisfacción del paciente crónico; Spearman fue ( $r= 0.868$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Difiere del estudio de **Araujo E. y Hernández M. (2022)**, quienes evaluaron el grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la Clínica Médica Cayetano Heredia en 450 pacientes. Hallando que de acuerdo con la disponibilidad del medicamento, existió una notable insatisfacción con 54%, además solo el 30,94% expresó que la atención en farmacia fue buena. Las variables se relacionaron significativamente ( $p=0.000$ ;  $r= 0.942$ ). La diferencia en los resultados entre los estudios en Miraflores y la Clínica Médica Cayetano Heredia indica que la preparación y selección de productos en la farmacia pueden afectar de manera variable la satisfacción del paciente crónico. Así como la disponibilidad de medicamentos y la calidad del servicio y expendio en la farmacia son factores clave que influyen en la satisfacción del paciente.

De acuerdo con el objetivo específico número 5, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión registros y variable satisfacción del paciente crónico; Spearman fue ( $r= 0.893$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Semejante al estudio

de **Durand M. y Enríquez R. (2021)**, quienes analizaron las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción en una Botica de Ate en 108 usuarios, hallando que el 54,8% cumplió con el proceso de documentación de dispensación. El proceso de documentación de dispensación se relacionó positivamente con la satisfacción de usuarios ( $r= 0.717$ ;  $p=0.000<0.05$ ). La coincidencia en los resultados entre los estudios de Miraflores y Ate Lima, Perú, indica que los registros precisos en la farmacia tienen un impacto positivo en la satisfacción del paciente crónico. Estos registros permiten un seguimiento adecuado de los medicamentos y contribuyen a una atención farmacéutica más efectiva y personalizada, lo cual se refleja en la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con el objetivo específico número 6, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entrega e información de los medicamentos y variable satisfacción del paciente crónico; Spearman fue ( $r= 0.941$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Semejante al estudio de **Durand M. y Enríquez R. (2021)**, quienes analizaron las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción en una Botica de Ate en 108 usuarios, hallando que el 57,1% cumplió con el personal de dispensación. El personal de dispensación se relacionó positivamente con la satisfacción de usuarios ( $r= 0.707$ ;  $p=0.000<0.05$ ). La coincidencia entre los estudios en Miraflores y Ate Lima, Perú, indica que la entrega e información adecuadas de los medicamentos están relacionadas con la satisfacción del paciente crónico. Estos aspectos son esenciales en la atención farmacéutica, ya que una entrega precisa y oportuna, junto con información clara, contribuyen a una experiencia positiva para el paciente.

## IV.2. Conclusiones

- Según los resultados obtenidos se concluye que la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022, fue altamente significativa, positiva muy alta ( $r= 0.982$ ;  $p=0.000<0.05$ ).
- Se determinó la relación entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción del paciente crónico, que fue ( $r= 0.938$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Indicando que a medida que aumenta la calidad del acto profesional, aumenta la satisfacción del paciente.
- Se determinó la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico, que fue ( $r= 0.796$ ;  $p=0.000<0.05$ ). El cual se evidenció que hubo una mayor recepción y validación de la prescripción, conllevando a alta satisfacción del usuario.
- Se determinó la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico, que fue ( $r=0.784$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Evidenciando que una adecuada interpretación de la prescripción se relaciona con una mayor satisfacción del paciente.
- Se determinó la relación entre la preparación y selección de productos y la satisfacción del paciente crónico, que fue ( $r= 0.868$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Lo que indicó que una adecuada preparación y selección de productos se relacionó con una mayor satisfacción del paciente.
- Se determinó la relación entre los registros y la satisfacción del paciente crónico, que fue ( $r= 0.893$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Indicando que un eficiente manejo de los registros, como el adecuado registro de datos y la documentación precisa, está estrechamente vinculado a una mayor satisfacción por parte de los pacientes.
- Se determinó la relación entre la entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente crónico, que fue ( $r= 0.941$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Esto indicó que una adecuada entrega de medicamentos y brindar información relevante contribuyen significativamente a una mayor satisfacción del paciente.

### IV.3. Recomendaciones

- Mantener y fortalecer los altos estándares de calidad en la atención, dispensación y expendio de medicamentos, reconociendo el éxito y la satisfacción alcanzados en el estudio.
- Mantener la comunicación clara y empática con los pacientes crónicos, brindando información adecuada sobre el uso correcto de los medicamentos.
- Seguir implementando protocolos claros y estandarizados para verificar la exactitud de las prescripciones médicas y evitar errores en la dispensación y expendio de medicamentos.
- Fortalecer la formación y actualización del personal de farmacia en la interpretación de prescripciones complejas o poco claras.
- Capacitar al personal de farmacia en técnicas de almacenamiento adecuadas y control de calidad para mantener la integridad de los productos.
- Mantener un sistema de registro electrónico confiable y seguro para documentar de manera precisa y completa la dispensación y expendio de medicamentos.
- Continuar brindando una atención personalizada y centrada en el paciente durante la entrega de los medicamentos, ofreciendo información clara sobre dosis, efectos secundarios y posibles interacciones medicamentosas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rosales F. La Responsabilidad Social Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral del Cliente Interno de las Mypes de Tingo María [Internet]. Universidad Nacional Agraria de la Selva; 2019. Available from: [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1695/TS\\_RCFN\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1695/TS_RCFN_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Fariño J, Vera F, Cercado A, Velasco A, Llimaico M, Saldarriaga D. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Rev científica Digit INSPILIP*. 2018;2(2):1-25.
3. Parada L. Políticas y programas de Estado para la salud rural en América Latina: una revisión de la literatura. *Rev CIFE Lect Econ Soc* [Internet]. 2018;20(33):79-94. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6920532>
4. GINEBRA/BONN. La OMS lanza una iniciativa mundial para reducir a la mitad los errores relacionados con la medicación en cinco años [Internet]. 29 de marzo. 2017. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/29-03-2017-who-launches-global-effort-to-halve-medication-related-errors-in-5-years>
5. Pizetta B et al. Does drug dispensing improve the health outcomes of patients attending community pharmacies? A systematic review. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2021;21(764):1-12. Available from: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-06770-0>
6. Acharya Y et al. Economic and social drivers of antibiotic dispensing practices among community pharmacies in Nepal. *Trop Med Int Heal* [Internet]. 2021;26(5):557-71. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33524230/>
7. Jamshed S et al. Antibiotic Stewardship in Community Pharmacies: A Scoping Review. *Pharmacy* [Internet]. 2018;6(3):1-92. Available from: <https://www.mdpi.com/2226-4787/6/3/92>
8. Arash A et al. Health-promoting services provided in pharmacies: A

- systematic review. J Educ Health Promot [Internet]. 2021;10(1):1-9. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8318157/>
9. Cunha A et al. Quality management tools applied to drug dispensing in hospital pharmacy: A scoping review. Res Soc Adm Pharm [Internet]. 2023;19(4):582-90. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1551741122004107>
  10. Reynaldos K et al. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión integradora. Rev Salud Pública [Internet]. 2017;21(2):67. Available from: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698>
  11. Peña A. La Auditoria de Cumplimiento y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017 [Internet]. [Tesis de bachiller] Universidad Peruana Los Andes; 2022. Available from: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF\\_d9c4f0da7113e59e7b075313103e9af7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_d9c4f0da7113e59e7b075313103e9af7)
  12. Durand M y ER. Buenas Practicas de Dispensación y Satisfacción de usuarios en la botica Farmacuri, Ate, Lima, 2021 [Internet]. [Tesis de bachiller] Universidad Interamericana; 2021. Available from: [http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/248/T117-\\_48444440\\_T117\\_70421900\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/248/T117-_48444440_T117_70421900_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
  13. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
  14. Salva K, Torres S. Evaluación de las buenas prácticas de dispensación del sistema de distribución de medicamentos en dosis unitaria en el hospital de apoyo “manuel ángel higa arakaki” – satipo. Universidad Roosevelt; 2019.
  15. EsSalud. Farmacia vecina, novedoso sistema de EsSalud para el recojo de medicamentos cerca de casa [Internet]. 03 de noviembre. 2020. Available from: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=farmacia-vecina->

novedoso-sistema-de-essalud-para-el-recojo-de-medicamentos-cerca-de-casa

16. Araujo E. y Hernández M. Grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, junio 2021 [Internet]. [Tesis de bachiller] Universidad María Auxiliadora; 2022. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1052>
17. López D. y Sosa M. Facultad De Farmacia Y Bioquímica Escuela Académico Profesional De Farmacia Y Bioquímica [Internet]. [Tesis de bachiller] Universidad Norbert Wiener; 2022. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6739>
18. Choque B et al. Satisfacción Percebida Del Servicio De Farmacias Comunitarias Independientes De La Ciudad De Sucre. Bio Sci [Internet]. 2019;2(4):1-11. Available from: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
19. Laurikkala N. Satisfacción del cliente con los servicios de dispensación y asesoramiento en línea de las farmacias comunitarias: un estudio de caso con los servicios en línea de University Pharmacy en Finlandia [Internet]. [Tesis de bachiller] Universidad Helsinki; 2022. Available from: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/345125>
20. Cruz M et al. Pharmaceutical services in primary health care: dissatisfaction among users, managers and pharmacists. Brazilian J Pharm Sci [Internet]. 2022;58(1):1-14. Available from: <https://www.scielo.br/j/bjps/a/BmxhtthJWGL4GNYjPZFpxRL/?lang=en>
21. Hernandez R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Mc Graw Hill; 2018. 714 p.
22. Torres, D. & Normando D. Metodología de la investigación Bioestadística: conceptos esenciales para el clínico. Dental Press J Orthod [Internet]. 2021;26(1):1-26. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33729294/>
23. Foisy A et al. Metodología de la investigación en podología (1/3): del diseño

a la redacción. EMC - Podol [Internet]. 2021;23(2):1-13. Available from:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1762827X21450911>

24. Guija M, Guija R. Metodología de la investigación Científica. 1st ed. Lima: Editorial USMP; 2019. 166 p.

## **ANEXOS**

## **ANEXO A. Instrumento de recopilación de datos**

**Introducción:** El presente instrumento tiene como finalidad “Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022”.

**Instrucción:** Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para Usted, en la escala del 1 al 5, del mismo modo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Sólo se pide honestidad y sinceridad según el contexto de la situación. Por último, la respuesta que proporcione es totalmente confidencial y se mantendrá en absoluta reserva.

### **DATOS DEMOGRAFICOS:**

#### **Enfermedad crónica:**

- Diabetes
- Hipertensión
- Enfermedades del tiroides
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Asma
- artritis reumatoide
- enfermedad de Parkinson
- Enfermedad hepática crónica
- Trastornos del estado de ánimo (depresión y trastorno bipolar)

#### **SEXO:**

- Femenino
- Masculino

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: Dispensación de medicamentos</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Acto profesional farmacéutico</b>						
1	¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?					
2	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?					
3	¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?					
<b>DIMENSIÓN 2: Recepción y validación de la prescripción</b>						
4	¿El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo a su receta?					
5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta?					
6	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta, el sello y firma de quien prescribe la receta?					
<b>DIMENSIÓN 3: Análisis e interpretación de la prescripción</b>						
7	¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?					
8	¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?					
<b>DIMENSIÓN 4: Preparación y selección de productos</b>						
9	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?					
10	¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?					
11	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?					
<b>DIMENSIÓN 5: Registros</b>						
12	¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?					
13	¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?					
<b>DIMENSIÓN 6: Entrega e información de los medicamentos</b>						
14	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?					
15	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?					
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?					

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4	5

<b>N °</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del paciente crónico</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Información que brinda el personal de Call center</b>						
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención vía telefónica del personal de Farmacia Vecina?					
2	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la información brindada durante la asesoría telefónica?					
3	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al tiempo de espera en la atención del área de call center?					
<b>DIMENSIÓN 2: Tiempo en que recibe sus medicamentos</b>						
4	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al tiempo de espera para recibir sus medicamentos?					
5	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención del personal farmacéutico?					
6	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto a la atención al orden de llegada al establecimiento?					
<b>DIMENSIÓN 3: Ubicación del establecimiento asignado</b>						
7	¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la distancia desde su domicilio al establecimiento donde recibirá sus medicamentos?					
8	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la ubicación en la que se encuentra el establecimiento donde recibirá sus medicamentos?					
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la infraestructura del establecimiento donde recibirá sus medicamentos?					
<b>DIMENSIÓN 4: Entorno</b>						
10	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la limpieza, orden e iluminación que presenta la oficina farmacéutica?					
11	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica?					
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?					

## ANEXO B. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ÍTEMS	VALOR
Dispensación de medicamentos	La dispensación de medicamentos es el proceso mediante el cual se entrega de forma segura y efectiva un medicamento a un paciente, verificando la receta médica, preparando el medicamento y brindando orientación sobre su correcto uso.	Se desarrollará mediante la aplicación de un cuestionario el cual comprende los criterios de la dispensación farmacéutica.	<p>Acto profesional farmacéutico</p> <p>Recepción y validación de la prescripción</p> <p>Análisis e interpretación de la prescripción</p> <p>Preparación y selección de productos</p> <p>Registros</p> <p>Entrega e información de los medicamentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal uniformado</li> <li>▪ Información por el Q.F.</li> <li>▪ Atención eficiente en farmacia</li> <li>▪ Identificación de datos</li> <li>▪ Verificación en concentración en receta</li> <li>▪ Verificación de expiración</li> <li>▪ Cálculo de dosis y entrega</li> <li>▪ Identificación de ITM</li> <li>▪ Entrega correcta</li> <li>▪ Verificación del producto</li> <li>▪ Verificación de vencimiento</li> <li>▪ Uso de registros</li> <li>▪ Registro de PRM</li> <li>▪ Cotejo de receta</li> <li>▪ Información adicional</li> <li>▪ Información sobre almacenamiento</li> </ul>	Ordinal - Likert	<p>1 - 3</p> <p>4 - 6</p> <p>7 - 8</p> <p>9 - 11</p> <p>12 - 13</p> <p>14 - 16</p>	<p>Nunca = 1</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Nº DE ÍTEMS	VALOR
Satisfacción del paciente	Medida subjetiva que evalúa la calidad percibida de la atención, incluyendo aspectos como la comunicación con el personal de salud, el acceso a servicios, la eficiencia del sistema, el trato recibido y los resultados obtenidos.	Se desarrollará mediante la aplicación de un cuestionario el cual comprende los criterios sobre la satisfacción desde el servicio de call center hasta el entorno de la oficina farmacéutica	<p>Información que brinda el personal de Call center</p> <p>Tiempo en que recibe sus medicamentos</p> <p>Ubicación del establecimiento asignado</p> <p>Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención vía telefónica</li> <li>▪ Asesoría telefónica</li> <li>▪ Tiempo de espera vía telefónica</li>   <li>▪ Tiempo de espera en recibir sus medicamentos</li> <li>▪ Tiempo de atención del personal</li> <li>▪ Atención al orden de llegada</li>   <li>▪ Distancia desde el domicilio</li> <li>▪ Ubicación de la oficina farmacéutica</li> <li>▪ Infraestructura del establecimiento</li>   <li>▪ Limpieza, orden e iluminación</li> <li>▪ Letreros, aviso e información del servicio</li> <li>▪ Abastecimiento y distribución de medicamentos</li> </ul>	Ordinal Likert -	<p>1 - 3</p> <p>4 - 6</p> <p>7 - 9</p> <p>10 - 12</p>	<p>Muy insatisfecho = 1</p> <p>Insatisfecho = 2</p> <p>Indiferente = 3</p> <p>Satisfecho = 4</p> <p>Muy satisfecho = 5</p>

## ANEXO B. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?	Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022	Existe relación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
1. ¿Cómo se relaciona el acto profesional farmacéutico y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?	1. Determinar la relación entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022	1. Existe relación significativa entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
2. ¿Cómo se relaciona la recepción, validación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?	2. Determinar la relación entre la recepción, validación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022	2. Existe relación significativa entre la recepción, validación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
3. ¿Cómo se relaciona el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?	3. Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022	3. Existe relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
<b>PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO:</b>		

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
4. ¿Cómo se relaciona la preparación, selección de productos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?	4. Determinar la relación entre la preparación, selección de productos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022	4. Existe relación significativa entre la preparación, selección de productos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
5. ¿Cómo se relaciona los registros farmacéuticos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?	5. Determinar la relación entre los registros farmacéuticos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022	5. Existe relación significativa entre los registros farmacéuticos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
6. ¿Cómo se relaciona la entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022?	6. Determinar la relación entre la entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022	6. Existe relación significativa entre la entrega e información de los medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022
<b>PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO:</b>		

## ANEXO C. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis

Lima, 04 de octubre del 2022

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**Dr. JHONNEL SAMANIEGO JOAQUIN**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA.**

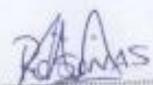
**UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA**

---

Por medio de la presente indico que yo **ROCIO DEL PILAR GONZAGA ASENJO** DNI 09495599 Químico Farmacéutico responsable del local INKAFARMA sede Benavides recibí de manera física el documento con la solicitud de **AUTORIZACIÓN** de parte de la Universidad María Auxiliadora para la recopilación de datos que servirá para el desarrollo del proyecto de tesis titulado: **"MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO RELACIONADA A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA FARMACIA VECINA 2022"**. Correspondiente a los bachilleres: **MERCADO LANDAVERI, Jesly Sonqoy** DNI 71485577 y **CABALLERO CONDOR, Rosario**, DNI 72971781.

Sin otro particular, agradezco su disposición y atención prestada.

Atentamente,

  
ROCIO DEL PILAR  
GONZAGA ASENJO  
O.E. N° 22002

DNI: 09495599



**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

San Juan de Lurigancho 16 de agosto del 2022

**CARTA N°170-2022/ EPFYB-UMA**

**Dra.  
ROCIO DE PILAR GONZAGA ASENJO  
Local Benavides INKAFARMA  
Presente. –**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: MERCADO LANDAVERI, Jesly Songoy DNI 71485577 y CABALLERO CONDOR, Rosario, DNI 72971781 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: **"MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO RELACIONADA A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA FARMACIA VECINA"**.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

Dr. Jhonnei Samaniego Joaquin  
Director de la Escuela Profesional de  
Farmacia y Bioquímica



## **ANEXO D. Consentimiento informado**

### **Título de la Investigación:**

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO  
RELACIONADA A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA  
FARMACIA VECINA, MIRAFLORES – NOVIEMBRE 2022**

### **Investigadores principales:**

**Bach. CABALLERO CONDOR, ROSARIO**

**Bach. MERCADO LANDAVERI, JESLY SONQOY**

**Sede donde se realizará el estudio:** Farmacia Inkafarma Sede Benavides-  
Miraflores

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y si usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

### **1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Este trabajo se justificó teóricamente al proporcionar un conocimiento más profundo sobre el grado de satisfacción de los pacientes crónicos en relación a la dispensación, expendio de medicamentos. Mediante la investigación y recopilación de datos, se pudo comprender en detalle las distintas etapas y aspectos del proceso de dispensación y expendio, desde la atención en el call center hasta la entrega final de los medicamentos. Esto permitió identificar las problemáticas específicas que afectaban la satisfacción de los pacientes crónicos, como posibles demoras, dificultades en la comunicación o errores en la dispensación.

De igual manera se justifica prácticamente debido a que brinda resultados concretos que permiten a las autoridades y responsables de la atención médica tomar acciones para abordar las deficiencias identificadas en la dispensación y expendio de medicamentos. Los datos obtenidos son fundamentales para generar

cambios y establecer soluciones prácticas que mejoren la experiencia de los pacientes crónicos. Además, el estudio informará a la colectividad sobre la labor que la cadena de boticas Inkafarma está llevando a cabo hacia la comunidad, promoviendo la integración de más personas a este novedoso programa, aprovechando la tecnología y garantizando un acceso rápido y seguro a los medicamentos. Asimismo, este trabajo puede incentivar a otros establecimientos farmacéuticos a realizar actividades similares en beneficio de la comunidad, apoyando la descentralización de la entrega de medicamentos en diferentes distritos de Lima y evitando la propagación de enfermedades, como el coronavirus, entre los pacientes crónicos.

Este estudio se justifica metodológicamente por la implementación de un cuestionario validado por expertos, diseñado específicamente para evaluar la satisfacción de los pacientes crónicos en relación a la dispensación y expendio de medicamentos. El uso de este cuestionario estandarizado garantizó la recopilación eficiente de datos y facilitó el análisis cualitativo. Así, se obtuvieron resultados confiables y relevantes para alcanzar los objetivos de la investigación.

## **2. OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente crónico del Programa Farmacia Vecina, Miraflores- noviembre 2022

## **3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO**

El estudio permitirá mejorar algunos aspectos que los pacientes consideren según su percepción deban ser modificados o cambiados para mejorar su experiencia con el programa, el personal y la sede en la cual reciben sus medicamentos.

## **4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIOS:**

Como primer paso, se solicitó una carta de permiso a la Escuela de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora que estuvo dirigida a los encargados del establecimiento farmacéutico Inkafarma- Miraflores. Se procedió a coordinar con el químico farmacéutico encargado de la sede los días que se realizó la encuesta en el lugar, posterior a esto, se brindó una breve inducción al paciente en relación al estudio a realizar, se presentó un consentimiento informado que fue

firmado por el participante, el cual en primer lugar ya recibió la atención por parte del personal farmacéutico, para luego proceder a la entrega del cuestionario y este sea respondido de acuerdo a su percepción.

En todo momento fueron asistidos por las dos participantes de la tesis en caso de que tengan alguna duda con relación a las preguntas que fueron planteadas en el cuestionario, una vez terminado el cuestionario se procedió a recogerlo agradeciendo el tiempo brindado, así mismo se le indicó que todo se mantuvo en absoluta reserva y no se expuso la identidad del paciente con otros fines que no sean los relacionados al estudio. Al finalizar con la encuesta, a todos los usuarios que decidieron participar del estudio durante el mes de Noviembre, se procedió a elaborar la base de datos con la información recolectada para realizar el respectivo análisis estadístico de los datos obtenidos

## **5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO**

Es posible que cierto porcentaje de usuarios que participen en el programa no deseen participar en el estudio a realizarse.

## **6. CONFIDENCIALIDAD**

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigadores. Los resultados serán publicados en diferentes revistas médicas, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

## **7. ACLARACIONES**

- Es completamente **voluntaria** su decisión de participar en el estudio.
- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable alguna sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, lo cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.

- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
  - Rosario Caballero Condor, al teléfono +51 967 520 608, al correo electrónico: rela\_cab@outlook.com
  - Jesly Mercado Landaveri, al teléfono +51 944 141 335, al correo electrónico: jesly22m@gmail.com
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

## 8. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo participar en este estudio de investigación en forma **voluntaria**. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del investigador:

\_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del testigo: \_\_\_\_\_

Firma del testigo: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022

## ANEXO E. Acta o dictamen de aprobación de comité de ética



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

RESOLUCION N°363-2023-FCSA-UMA

Lima, 20 de marzo del 2023

**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA**

Visto: El informe de conformidad N°185E-UDI-FYB-UMA/2023 Mg. Gerson Córdova Serrano del Proyecto de Tesis presentado por las Bachilleres en Farmacia y Bioquímica, **CABALLERO CONDOR, ROSARIO y MERCADO LANDAVERI, JESLY SONQOY**.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante el expediente presentado **CABALLERO CONDOR, ROSARIO y MERCADO LANDAVERI, JESLY SONQOY**, egresado de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica solicita la aprobación del Proyecto de Tesis "**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO RELACIONADA A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA FARMACIA VECINA, MIRAFLORES NOVIEMBRE 2022**".

Que, el mencionado documento cuenta con la aprobación del **Mg. Gerson Córdova Serrano**, quien ha revisado el Proyecto de Tesis realizando las observaciones, correcciones y aprobación correspondiente, emiten el Dictamen favorable y su inscripción correspondiente;

Que, en tal sentido se inscribe el presente Proyecto de Tesis al libro de Inscripción de Proyecto de Tesis en la Oficina de Grados y Títulos;

Que, con tal motivo es menester dictar la resolución correspondiente;

Estando el Dictamen de la Comisión Revisora del Proyecto de Tesis en concordancia con las disposiciones reglamentarias vigentes, y en uso de las atribuciones a este Decanato, por la Ley Universitaria 30220, y el Estatuto de la Universidad;

**RESUELVE:**

**PRIMERO. - APROBAR** el Proyecto de Tesis: "**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO RELACIONADA A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA FARMACIA VECINA, MIRAFLORES NOVIEMBRE 2022**", de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica.

**SEGUNDO. - DEJAR ESTABLECIDO** que los bachilleres están en condiciones de continuar con el trámite respectivo para optar el Título Profesional, debiendo sujetarse a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y títulos, teniendo en cuenta los plazos aprobados.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Dr. Jhonnell Samaniego Joaquín  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad María Auxiliadora

Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho  
Tel: 389 1212  
www.umaperu.edu.pe

## ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**  
**Ficha de validación del cuestionario**

<b>Título del Proyecto de Tesis:</b> MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO RELACIONADA A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA FARMACIA VECINA, MIRAFLORES- NOVIEMBRE 2022	
<b>Tesistas</b>	Bach. CABALLERO CONDOR, ROSARIO Bach. MERCADO LANDAVERI, JESLY SONQOY

### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1.- ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?							X
2.- ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?							X
3.- ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
4.- ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?							X
5.- ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?							X
6.- ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?							X

### II. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?  
NINGUNA
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?  
NINGUNA
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?  
NINGUNA

Fecha: 09-07-2022

Validado por: Q.F FLORENCIO NINANTAY DE LA VEGA

Firma:

  
FLORENCIO NINANTAY DE LA VEGA  
QUIMICO FARMACEUTICO  
C.Q.F.P 16989

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**  
**Ficha de validación del cuestionario**

<b>Título del Proyecto de Tesis:</b> MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO RELACIONADA A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA FARMACIA VECINA, MIRAFLORES- NOVIEMBRE 2022	
<b>Tesistas</b>	Bach. CABALLERO CONDOR, ROSARIO Bach. MERCADO LANDAVERI, JESLY SONQOY

**I ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1.- ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?						(X)	
2.- ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?						(X)	
3.- ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?						(X)	
4.- ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?						(X)	
5.- ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?						(X)	
6.- ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?						(X)	

**II SUGERENCIAS**

- 1.- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?  
Ninguna
- 2.- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?  
Ninguna
- 3.- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?  
Ninguna

**Fecha: 04 de Diciembre del 2022**

**Validado por: Siancas Tao, Norío**



**Firma:** .....

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**  
**Ficha de validación del cuestionario**

<b>Título del Proyecto de Tesis:</b> MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO RELACIONADA A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA FARMACIA VECINA, MIRAFLORES- NOVIEMBRE 2022	
<b>Tesistas</b>	Bach. CABALLERO CONDOR, ROSARIO Bach. MERCADO LANDAVERI, JESLY SONQOY

**I ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

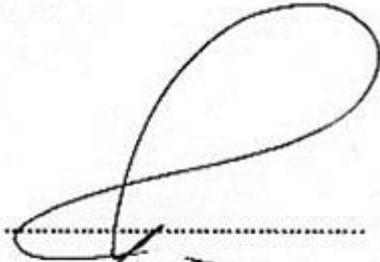
PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1.- ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?							X
2.- ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?							X
3.- ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
4.- ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?							X
5.- ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?							X
6.- ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?							X

**II SUGERENCIAS**

- 1.- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?  
Ninguna
- 2.- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?  
Ninguna
- 3.- ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?  
Ninguna

**Fecha:** 11-01-23

**Validado por:** Mg. QF. Jacinto Hervias Pedro



PEDRO JACINTO HERVIAS  
DNI 09651297

**Firma:** .....

## ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo



## ANEXO H. Análisis de confiabilidad

**Tabla 22.** Confiabilidad del instrumento

<b>Alpha</b>	<b>Nivel de fiabilidad</b>
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

**Fuente:** Hernández H. (2018)

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 25 usuarios para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26, obteniendo como resultado:

**Tabla 23.** Resumen de procesamiento de casos

	<u>N</u>	<u>%</u>
Válido	25	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
<u>Total</u>	<u>25</u>	<u>100,0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 24.** Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>0,904</u>	<u>16</u>

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,904 y de acuerdo con la tabla 22, determina que el instrumento denominado “Dispensación de medicamentos”, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE.

**Tabla 25.** Confiabilidad del instrumento

<b>Alpha</b>	<b>Nivel de fiabilidad</b>
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

**Fuente:** Hernández H. (2018)

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 25 usuarios para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26, obteniendo como resultado:

**Tabla 26.** Resumen de procesamiento de casos

	<u>N</u>	<u>%</u>
Válido	25	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
<u>Total</u>	<u>25</u>	<u>100,0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 27.** Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0,921	12

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,921 y de acuerdo con la tabla 25, determina que el instrumento denominado “Satisfacción del paciente crónico”, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE.