



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN CON LA  
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA LA COVID-19, EN  
ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN  
PUEBLO JOVEN CRUZ DE MOTUPE, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO  
FARMACÉUTICO**

**AUTORES:**

**QUISPE MASIAS, MARLENI**

<https://orcid.org/0000-0002-7230-9782>

**ROJAS FLORES, ROSAURA**

<https://orcid.org/0000-0003-3997-4147>

**ASESOR:**

**Mg. SIANCAS TAO, NORIO SALVADOR**

<https://orcid.org/0000-0002-2131-6296>

**LIMA – PERÚ**

**2022**



### **Dedicatoria**

A nuestros docentes por habernos acompañado durante este largo camino, orientándonos con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y habilidades en nuestra carrera profesional y fortaleciendo nuestra formación universitaria. A nuestras familias impulsarnos a ser las personas que somos en la actualidad, y ser nuestro principal motivo para no dejar este largo camino.

## **Agradecimiento**

A la Universidad María Auxiliadora por permitir formarnos en sus instalaciones, a la plana docente de la carrera de Farmacia y Bioquímica, por compartir sus conocimientos, calidad humana y amistad. Dar gracias a Dios por ser nuestro principal apoyo y motivador día a día, y de este modo poder continuar con nuestras metas de obtener el título profesional de Químico Farmacéutico.

## Índice general

RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	5
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19
ANEXOS	22

## Índice de tablas

Tabla 1: Análisis de confiabilidad del Cuestionario de satisfacción al cliente	11
Tabla 2: Análisis de confiabilidad del Cuestionario de dispensación de medicamentos	11
Tabla 3: Relación entre el nivel de satisfacción de los clientes y la dispensación de medicamentos para la COVID-19	11
Tabla 4: Satisfacción de los clientes de establecimientos farmacéuticos	12
Tabla 5: Dimensiones de la satisfacción de los clientes de establecimientos farmacéuticos	13
Tabla 6: Dispensación de medicamentos para COVID-19 en establecimientos farmacéuticos	13
Tabla 7: Dimensiones de la dispensación de medicamentos para COVID-19 de establecimientos farmacéuticos	14

## Índice de anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	25
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	27
Anexo C. Consentimiento informado	30
Anexo D. Fichas de validación de instrumentos de recolección de datos	31

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la dispensación de medicamentos para la COVID-19, en establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe, del distrito de San Juan de Lurigancho-julio 2021.

**MATERIALES Y MÉTODOS:** Enfoque cualitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal, en una muestra de 151 personas que se atendieron en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe, San Juan de Lurigancho.

**RESULTADOS:** Los resultados evidencian que existe relación entre los clientes que se sienten satisfechos y muy satisfechos con la adecuada dispensación de medicamentos para la COVID-19 (29,8% y 49,0%, respectivamente); asimismo, en su mayoría los clientes se sienten satisfechos con la atención recibida (54,9%), muy satisfechos en la dimensión humanística (40,4%), satisfechos en la dimensión tecnológica-científica (40,4%) y poco satisfechos en la dimensión entorno (100,0%); además, manifiestan que la dispensación de medicamentos para COVID-19 es adecuada (92,1%) y también es adecuada en las dimensiones recepción y validación (63,6%), análisis e interpretación (66,2%), preparación y selección de productos (66,9%), registros (62,9%) y entrega de productos e información (62,3%).

**CONCLUSIONES:** Existe relación entre los clientes que se sienten satisfechos y muy satisfechos con la adecuada dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos, asimismo, la mayor parte de los clientes que se atienden en dichos establecimientos se sienten satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida y manifiesta que la dispensación de medicamentos es adecuada.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción de los clientes, dispensación de medicamentos, COVID-19, establecimientos farmacéuticos.

## **ABSTRACT**

**OBJECTIVE:** To determine the level of customer satisfaction in relation to the dispensing of drugs for COVID-19, in pharmaceutical establishments of the Pueblo Joven Cruz de Motupe Urbanization, in the San Juan de Lurigancho district, July 2021.

**MATERIALS AND METHODS:** Qualitative approach, non-experimental, correlational and cross-sectional design, in a sample of 151 people who were treated in the pharmaceutical establishments of the Pueblo Joven Cruz de Motupe Urbanization, San Juan de Lurigancho.

**RESULTS:** The results show that there is a relationship between clients who feel satisfied and very satisfied with the adequate dispensing of drugs for COVID-19 (29.8% and 49.0%, respectively); Likewise, most of the clients feel satisfied with the care received (54.9%), very satisfied in the humanistic dimension (40.4%), satisfied in the technological-scientific dimension (40.4%) and not very satisfied in the environment dimension (100.0%); in addition, they state that the dispensing of drugs for COVID-19 is adequate (92.1%) and it is also adequate in the dimensions reception and validation (63.6%), analysis and interpretation (66.2%), preparation and selection of products (66.9%), records (62.9%) and delivery of products and information (62.3%).

**CONCLUSIONS:** There is a relationship between customers who feel satisfied and very satisfied with the proper dispensing of drugs in pharmaceutical establishments, likewise, most of the customers who attend these establishments feel satisfied and very satisfied with the care received and states that the dispensing of drugs is adequate.

**KEY WORDS:** Customer satisfaction, drug dispensing, COVID-19, pharmaceutical establishments.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se han desarrollado a nivel mundial y nacional diversas transformaciones en el ámbito socioeconómico de las naciones, lo que ha repercutido directamente en el sector salud; esto ha permitido que se generen políticas de salud que permitan promover y garantizar que los clientes, usuarios o pacientes reciban un servicio de calidad centrado en ellos por parte de los servicios de salud ambulatoria, farmacéuticos, de emergencias, de urgencias, etc. <sup>(1)</sup>.

Es así que, como señala la Organización Panamericana de la Salud (OPS), los servicios farmacéuticos vienen a ser un conjunto de acciones que se desarrollan en los sistemas de salud, los cuales tienen como fin el garantizar que se brinde una atención integral, de calidad y continua a los clientes, atendiendo a sus necesidades, expectativas y problemas de salud; para desarrollar este servicio adecuadamente, disponen de herramientas e insumos, entre los que se tienen los medicamentos, que son elementos esenciales y que deben consumirse de modo racional . <sup>(2)</sup>.

Por otro lado, la atención farmacéutica, es uno de los servicios que se brindan en los establecimientos de salud y farmacéuticos, el que debe ser brindado oportuna y eficazmente a los clientes, ya que debe garantizar la seguridad de los usuarios, mediante una asistencia adecuada, resolviendo las inquietudes del cliente, dispensando correctamente los productos farmacéuticos, etc., que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios con el servicio recibido. <sup>(3)</sup>.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud del año 2014, se tienen datos que ayudan a conocer la situación de la satisfacción de los clientes ante los servicios farmacéuticos, dicho estudio presentó una muestra de 3 mil 849 clientes o usuarios de establecimientos farmacéuticos, que señala que la mayor parte de las personas que acuden a las boticas y farmacias compran sus medicamentos sin prescripción médica, ya que recurren a la automedicación, o son aconsejados por otras personas que recibieron un tratamiento médico ante malestares, infecciones o enfermedades similares, o simplemente porque

se sintieron satisfechos con la atención recibida por el personal que les atendió en el establecimiento farmacéutico .<sup>(4)</sup>.

Por otra parte, frente a la situación actual de pandemia que se presenta en el mundo a raíz de la presencia de la enfermedad denominada como COVID-19, se han generado diversas situaciones problemáticas; entre las que se tiene en el ámbito de los procesos de prescripción y dispensación, la relacionada a que los diagnósticos médicos se están viendo afectados por el distanciamiento físico entre el profesional de la salud y el paciente, lo que no permite realizar adecuadamente la evaluación física y de exámenes médicos para realizar una adecuada prescripción médica; asimismo, se presentan carencias en el proceso de las buenas prácticas de dispensación por motivo de cumplir adecuadamente las restricciones sanitarias y de interacción social que existen. <sup>(5)</sup>.

Además, la COVID-19 ha originado diversos problemas relacionados a la automedicación, así como la utilización de una misma receta médica para el tratamiento de esta enfermedad que es empleada por 2 personas o más personas en diferentes momento, es por este motivo que surge la necesidad de realizar un adecuado proceso de dispensación de medicamentos para el tratamiento de la COVID-19, para evitar que se produzcan otros problemas de salud. <sup>(6)</sup>.

En relación a la Satisfacción del cliente o usuario en el ámbito de la salud, es definida por Barrientos <sup>(7)</sup>, como aquel cumplimiento de expectativas que dependen de las acciones que realiza un establecimiento o servicio de salud para satisfacerlo, y es labor del profesional que brinda el servicio o producto mejorar la calidad de vida de los pacientes; por su parte, Febres <sup>(8)</sup>, menciona que la satisfacción de los clientes depende de la opinión que ellos emitan ante la atención recibida en un establecimiento de salud, farmacéutico, etc.; y las dimensiones que la conforman son la dimensión humana o interpersonal, la dimensión del entorno y la dimensión científico-tecnológica.

Por otro lado, la satisfacción que reciben los clientes o usuarios, depende de variables internas, que se encuentran en las personas, como son las características

sociodemográficas, entre las que se encuentran la edad, el sexo, el nivel educativo, el nivel cultural, entre otros; y las variables externas, que se encuentran en el encargado de brindar el servicio, como son la calidad afectiva, la información que brinda, los conocimientos a nivel teórico como práctico que posee sobre los productos y servicios que ofrece, el tiempo de espera en la fila, entre otros; de este modo, el cliente, de acuerdo al servicio recibido, lo calificará como bueno, regular, o malo, o sentirse satisfecho o insatisfecho. <sup>(9)</sup>.

En relación a la dispensación de medicamentos, es un proceso que comprende diversas actividades realizadas por el profesional químico farmacéutico con el objetivo de recibir una prescripción médica y entregarla al paciente para su administración, para ello es necesario realizar juicios y tomar decisiones en base a las buenas prácticas de dispensación. <sup>(10)</sup>

Choque, et al. <sup>(11)</sup> Bolivia, 2019; tuvieron como objetivo determinar el grado de satisfacción percibida por usuarios internos y externos en farmacias comunitarias, en un estudio correlacional, en 109 clientes; hallando que 59,26% de clientes califica de adecuada la atención recibida.

Toaquiza <sup>(12)</sup>. Ecuador, 2016; presentaron como fin conocer el nivel de satisfacción de usuarios externos de una farmacia, en un estudio descriptivo, en 125 clientes; encontrando que el 51,6% de usuarios se sintieron satisfechos, el 33,5% manifestaron insatisfacción, y el 14,9% insatisfacción baja.

Vidal <sup>(13)</sup>. Colombia, 2016; tuvo como objetivo determinar el uso adecuado de medicamentos, en un estudio descriptivo, en 138 usuarios; hallando que el 64% de clientes se sintieron muy satisfechos con la atención farmacéutica, el 15%, satisfechos, y el 21%, totalmente insatisfechos.

Briceño <sup>(14)</sup>. Trujillo-Perú, 2020; presentó como objetivo determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios, en un estudio descriptivo-correlacional y transversal, en 378 usuarios; encontrando que la dispensación percibida fue en su mayoría buena (60,1%), así como satisfechos con la atención recibida (68,5%); y ambas variables se relacionan significativamente (0,812).

Cárdenas <sup>(15)</sup>. Chiclayo-Perú, 2018; tuvo como objetivo determinar la relación entre la dispensación de medicamento y la satisfacción de paciente, en un estudio correlacional y transversal, en 369 pacientes; hallando que existe una correlación entre ambas variables (0,882), asimismo, en su mayoría la dispensación percibida fue adecuada (79,9%) y se sintieron satisfechos (74,0%).

Pacahuala <sup>(16)</sup>. Lima-Perú, 2018; presentó como objetivo determinar el grado de satisfacción de usuarios en la atención de boticas y farmacias, en un estudio descriptivo, correlacional y transversal, en 374 usuarios; encontrando que en su mayoría los usuarios se sintieron muy satisfechos (20,29%) y satisfechos (37,19%) con la atención recibida.

En relación a la justificación de la investigación, esta permitirá a nivel teórico conocer a través de la búsqueda sistemática de información científica que existen escasos estudios sobre la relación entre las variables de investigación estudiadas, por lo que los resultados a encontrarse serán importantes para llenar ese vacío de conocimientos. Por otro lado, en relación al aspecto práctico, entre los hallazgos se reportarán aspectos o temas en los que la población evaluada no se encontrará satisfecha, lo que servirá de evidencia científica para que el personal de los establecimientos farmacéuticos propongan estrategias con las que se puedan implementar acciones que mejoren su servicio y así los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida; además, con respecto al aspecto metodológico, el estudio emplearán cuestionarios de recolección de datos que serán validados por expertos, además el instrumento podrá ser utilizado en nuevas investigaciones que empleen las mismas variables de investigación.

El objetivo general de la investigación es determinar el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la dispensación de medicamentos para la COVID-19, en establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe, del distrito de San Juan de Lurigancho - julio 2021.

La hipótesis indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los clientes con la dispensación de medicamentos para la COVID-

19, en establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe, del distrito de San Juan de Lurigancho- julio 2021.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 Enfoque y diseño de investigación

**Enfoque:** Cualitativo, debido a que se empleó la recolección de datos con el uso del análisis estadístico con los que se hallaron los resultados. <sup>(17)</sup>

**Diseño:** Es no experimental, ya que no hubo manipulación deliberada de la variable de estudio; asimismo, fue correlacional, debido a que se buscó conocer la relación entre dos variables de estudio; y se empleó el diseño transversal, debido a que se efectuó la recopilación de la información de la muestra en un solo momento. <sup>(17)</sup>

### 2.2 Población, muestra y muestreo

La población se encontró conformada por los clientes o usuarios que tenían recetas médicas para el tratamiento de la COVID-19 y que se atendieron en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe, en el distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, cuya población fue de 250 personas.

La muestra, es aquella que presenta relaciones semejantes con las características de la población, para lo cual se empleó el muestreo no probabilístico de tipo intencional, que permitió obtener la muestra al azar y que cumplió con los criterios de inclusión señalados más adelante, obteniéndose una muestra de 151 personas, a través de la siguiente fórmula. <sup>(17)</sup>

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

$$n = \frac{(1.96)^2*(0.5)*(0.5)*(250)}{(0.05)^2*(250-1)+(1.96)^2*(0.5)*(0.5)} = \frac{240.1}{0.6225} = 1.5829$$

$$n = \frac{240.1}{1.5829}$$

$$n = 151$$

Donde:

n = muestra representativa (n=151)

N = población (N=250)

Z = margen de seguridad 95% (Z=1.96)

E = Coeficiente de error máximo 5% (E=0,05)

p = Probabilidad del ámbito investigativo (p=0.5)

q = Probabilidad no factible para realizar la investigación (q=0.5)

### **Criterios de inclusión**

- Cliente o usuario con receta médica para el tratamiento de la COVID-19, que se atiende en un establecimiento farmacéutico de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe, San Juan de Lurigancho - Julio 2020
- Aceptar formar parte de la investigación a través del consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

- Cliente o usuario con receta médica para el tratamiento de enfermedades que no sean para la COVID-19, que se atiende en un establecimiento farmacéutico de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe, San Juan de Lurigancho – julio 2021
- No aceptar formar parte de la investigación

## **2.3 Variables de investigación**

Las variables de la investigación son la Satisfacción de los clientes y la dispensación de medicamentos para la COVID-19.

### **Variable 1. Satisfacción de los clientes**

Definición conceptual. Depende del servicio recibido y si este logra satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, por lo que es labor del profesional del establecimiento farmacéutico brindar un servicio de calidad que permita satisfacer al cliente. <sup>(7, 8)</sup>

Definición operacional. Es el nivel de satisfacción que tienen los clientes, respecto a la dispensación recibida en sus recetas médicas para el tratamiento de la COVID-19, evaluada por el cuestionario de Satisfacción al cliente.

### **Variable 2. Dispensación de medicamentos**

Definición conceptual. Es un proceso que comprende diversas actividades realizadas por el profesional químico farmacéutico con el objetivo de recibir una prescripción médica y entregarla al paciente para su administración. <sup>(10)</sup>

Definición operacional. Es el nivel de cumplimiento que tienen los establecimientos farmacéuticos en relación al proceso de dispensación de las recetas médicas para la COVID-19 en los clientes.

## **2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos, fueron los cuestionarios, que para la presente investigación fue el cuestionario de Satisfacción al cliente, el cual está dividido en tres dimensiones: Humanística, Tecnológica-Científica y Entorno, este cuestionario presenta 15 ítems o preguntas de evaluación (5 ítems por cada dimensión), y tiene como objetivo el identificar el nivel de satisfacción al cliente en usuarios que adquieren sus medicamentos en los establecimientos farmacéuticos, con alternativas tipo Likert. Asimismo, se tuvo

el cuestionario de Dispensación de medicamentos, el cual se divide en 5 dimensiones, con un total de 10 ítems (2 ítems por cada dimensión), que tiene como fin identificar el cumplimiento adecuado del proceso de dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos.

El proceso de validación de instrumentos de recolección de datos se realizó por medio de la validez de contenido por medio del criterio de expertos o jueces, los cuales fueron 3 profesionales con conocimientos en el tema de investigación, para ello se inició con la entrega los cuestionarios, fichas de validación y matriz de operacionalización de variables a cada experto, posteriormente lo revisaron y validaron, y procedieron a entregar los documentos aprobados a las investigadoras y así se pudo realizar el proceso de recolección de datos.

## **2.5 Plan de recolección de datos**

Se solicitó la emisión de una carta de presentación a la Dirección de Escuela de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora.

Se entregó la carta de presentación de la Universidad María Auxiliadora a los dueños de los establecimientos farmacéuticos ubicados en la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho - julio 2021

Se coordinó con los dueños de los establecimientos farmacéuticos, con el fin de solicitar su permiso para evaluar a sus clientes o usuarios.

Posteriormente, se solicitó a cada cliente que sea mayor de 18 años y que acuda con una prescripción médica para el tratamiento de la COVID-19, que pueda participar en la investigación, para ello se le dio a conocer el objetivo del estudio y se le explicó el desarrollo del cuestionario, y una vez que aceptó participar se le pidió que completara el consentimiento informado con el que dio su permiso para la aplicación del cuestionario de recolección de datos.

Asimismo, una vez que completaron los cuestionarios se verificó que hayan respondido la totalidad de los ítems y se dio por concluida su participación, y así

con todos los evaluados, y luego de haber obtenido la información de toda la muestra se procedió a realizar el análisis estadístico de los datos.

## **2.6 Métodos de análisis estadísticos**

El método de análisis estadísticos que se utilizó para la evaluación de las variables de estudio fue con el empleo de las pruebas estadísticas descriptivas, con las que cuáles se elaboró las tablas de resultados de frecuencias y porcentajes; para tal efecto se empleó el programa Excel para la elaboración de la base de datos, y el programa estadístico SPSS 24.0 para el análisis estadístico.

## **2.7 Aspectos éticos**

Los aspectos éticos del presente estudio fueron los principios de Beneficencia, por el que todas las acciones realizadas fueron en favor de los demás y no causaron algún tipo de daño; asimismo, el principio de No-maleficencia, con el que se abordó los diversos aspectos a no ocasionar daño a la muestra y por el que se mantuvo la confidencialidad de los datos recolectados. <sup>(18)</sup>

### III. RESULTADOS

**Tabla 1: Análisis de confiabilidad del Cuestionario de satisfacción al cliente**

Alfa de Cronbach	N
0,888	15

**Tabla 2: Análisis de confiabilidad del Cuestionario de dispensación de medicamentos**

Alfa de Cronbach	N
0,781	10

En la tabla 1 y la tabla 2: se aprecia el análisis de confiabilidad del Cuestionario de satisfacción al cliente y del Cuestionario de dispensación de medicamento, respectivamente, observándose un resultado del alfa de Cronbach de 0,888 y 0,781, respectivamente, lo que indica que los instrumentos de recolección de datos presentan una confiabilidad alta y es aceptable.

**Tabla 3: Relación entre el nivel de satisfacción de los clientes y la dispensación de medicamentos para la COVID-19**

		Dispensación de medicamentos			
		Adecuada		Inadecuada	
		f	%	f	%
Satisfacción de los clientes	Muy satisfecho	45	29,8	1	0,7
	Satisfecho	74	49,0	9	5,9

Poco satisfecho	19	12,6	2	1,3
Insatisfecho	1	0,7	0	0,0

En la tabla 3: se puede observar el grado de satisfacción de los clientes y la dispensación de medicamentos para la COVID-19 en establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho – julio 2021. Apreciándose que existe relación entre los clientes que se sienten satisfechos y muy satisfechos con la dispensación adecuada de medicamentos (29,8% y 49,0%, respectivamente).

**Tabla 4: Satisfacción de los clientes de establecimientos farmacéuticos**

Grado de satisfacción de los clientes de establecimientos farmacéuticos	N	%
Muy satisfecho	46	30,5
Satisfecho	83	54,9
Poco satisfecho	21	13,9
Insatisfecho	1	0,7
Total	151	100,0

En la tabla 4: se puede observar el grado de satisfacción de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho – julio 2021. Apreciándose que el 54,9% de clientes se siente satisfecho, el 30,5% se encuentra muy satisfecho, el 13,9% se presenta poco satisfecho y, el 0,7% se siente insatisfecho con la atención recibida en dichos establecimientos farmacéuticos.

**Tabla 5: Dimensiones de la satisfacción de los clientes de establecimientos farmacéuticos**

Grado de satisfacción	Dimensiones de la satisfacción de los clientes					
	Humanística		Tecnológica-Científica		Entorno	
	n	%	n	%	n	%
Muy satisfecho	61	40,4	57	37,7	0	0,0
Satisfecho	59	39,1	61	40,4	0	0,0
Poco satisfecho	26	17,2	25	16,6	15	100,0
Insatisfecho	5	3,3	8	5,3	1	0,0
Total	151	100,0	151	100,0	15	100,0
	1				1	

En la tabla 5: se puede observar el grado de satisfacción de las dimensiones de satisfacción de los clientes, observándose que la mayor parte de los usuarios o clientes se sienten muy satisfechos y satisfechos en la dimensión humanística (40,4% y 39,1%, respectivamente), asimismo, la mayor parte de clientes se presentan satisfechos y muy satisfechos en la dimensión tecnológica-científica (40,4% y 37,7%, respectivamente), y la totalidad de usuarios o clientes se muestran poco satisfechos en la dimensión entorno (100,0%).

**Tabla 6: Dispensación de medicamentos para COVID-19 en establecimientos farmacéuticos**

Dispensación de medicamentos para COVID-19	N	%
Adecuada	139	92,1

Inadecuada	12	7,9
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 6:

se observa la dispensación de medicamentos para COVID-19 en establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho – julio 2021. Apreciándose que el 92,1% de los clientes manifiesta que la dispensación de medicamentos para COVID-19 es adecuada, y el 7,9% de clientes menciona que la dispensación de dichos medicamentos es inadecuada.

**Tabla 7: Dimensiones de la dispensación de medicamentos para COVID-19 de establecimientos farmacéuticos**

Dimensiones de la dispensación de medicamentos para COVID-19										
Dispensación de medicamentos	Recepción y validación		Análisis e interpretación		Preparación y selección de productos		Registros		Entrega de productos e información	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Adecuada	96	63,6	100	66,2	101	66,9	95	62,9	94	62,3
Inadecuada	55	36,4	51	33,8	50	33,1	56	37,1	57	37,7
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100,0</b>	<b>151</b>	<b>100,0</b>	<b>151</b>	<b>100,0</b>	<b>151</b>	<b>100,0</b>	<b>151</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 7: se puede observar el grado de las dimensiones de la dispensación de medicamentos para COVID-19 de establecimientos farmacéuticos, apreciándose que en su mayoría los clientes manifiestan en todas las dimensiones una adecuada dispensación de medicamentos, en recepción y validación de 63,6%, en análisis e interpretación de 66,2%, en preparación y selección de productos de 66,9%, en registros de 62,9% y, en entrega de productos e información de 62,3%.



## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Discusión.

Con respecto a la relación entre la satisfacción de los clientes y la dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho - julio 2021 .se encontró que existe relación entre los clientes que se sienten satisfechos y muy satisfechos con la dispensación adecuada de medicamentos (29,8% y 49,0%, respectivamente). En referencia a las investigaciones antecedentes Briceño <sup>(14)</sup> afirma que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los clientes y la dispensación de medicamentos con 0,812; y Cárdenas <sup>(15)</sup>, menciona que en su estudio existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los clientes y la dispensación de medicamentos con 0,882. Es así que se puede apreciar que en primer lugar los resultados del presente estudio como las investigaciones antecedentes presentan similitudes en cuanto a sus resultados sobre la relación entre la satisfacción de los clientes y la dispensación de medicamentos, lo cual se debe a que la satisfacción que presentan los clientes dependerá del proceso de dispensación de medicamentos, ya que si ellos perciben una adecuada dispensación por parte de los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos se sentirán satisfechos.

Por otro lado, en relación a la satisfacción de los clientes, se halló que el 54,9% se siente satisfecho, el 30,5% muy satisfecho, el 13,9% poco satisfecho y, el 0,7% insatisfecho. Con respecto a los antecedentes Choque, et al. <sup>(11)</sup> menciona que en su investigación los clientes presentan una satisfacción adecuada (59,26%); Toaquiza <sup>(12)</sup> afirma en su estudio que los clientes presentan una satisfacción adecuada (51,6%); Vidal <sup>(13)</sup> menciona que el 64% de los clientes de su investigación tienen una satisfacción adecuada; Briceño <sup>(14)</sup> afirma que en su

estudio el 68,5% de los clientes presentan una satisfacción adecuada; Cárdenas <sup>(15)</sup> menciona que el 74,0% de los clientes de su investigación presenta una satisfacción adecuada; y Pacahuala <sup>(16)</sup> afirma que el 57,48% de los clientes de su estudio manifiestan una satisfacción adecuada. De esta manera se puede observar que tanto la presente investigación como los estudios antecedentes evidencian resultados similares, ya que en todos los casos se muestran porcentajes alto de satisfacción de los clientes; estos resultados se puede deber a que el servicio que brinda el personal que labora en los establecimientos farmacéuticos crea en los clientes expectativas hacia futuras compras que realizarán y si se sienten satisfechos con la atención recibida originará que regresen a adquirir productos farmacéuticos.

En relación a las dimensiones de la satisfacción de los clientes, se encontró que los usuarios o clientes se encuentran muy satisfechos (40,4%) y satisfechos (39,1%) en la dimensión humanística; satisfechos (40,4%) y muy satisfechos (37,7%) en la dimensión tecnológica-científica, y poco satisfechos en la dimensión entorno (100,0%). En referencia a las investigaciones antecedentes Toaquiza <sup>(12)</sup>, menciona que existe satisfacción adecuada en las dimensiones de la satisfacción de los clientes con 50,0% en elementos tangibles, 58,8% en fiabilidad, 50,4% en capacidad de respuesta, 53,0% en seguridad y 47,1% en empatía; Briceño <sup>(14)</sup>, afirma que existe una satisfacción adecuada en las dimensiones de la satisfacción de los clientes con 98,9% en fiabilidad, 64,0% en capacidad de respuesta, 68,5% en seguridad, 65,1% en empatía y 63,0% en elementos tangibles; y Pacahuala <sup>(16)</sup> menciona que existe una satisfacción adecuada en las dimensiones de la satisfacción de clientes con 57,94% en fiabilidad, 56,42% en sensibilidad, 52,14% en elementos tangibles, 57,94% en seguridad y 62,92% en empatía. Es así que se puede apreciar que en la dimensión humanística y la dimensión tecnológica-científica existen similitudes entre los resultados del presente estudio con los antecedentes ya que todos presentan porcentajes altos de satisfacción, por el contrario en el caso de la dimensión entorno, existen diferencias entre la presente investigación con los

estudios antecedentes debido a que los hallazgos del presente estudio muestran poca satisfacción y el de los antecedentes satisfacción adecuada; estos resultados se pueden deber a que los clientes se sienten satisfechos tanto con el trato que reciben de los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos como con la información que les brinda de los productos dispensados, pero no se sienten satisfechos con el entorno físico de las boticas y farmacias ni con la información que estas colocan para ser visualizadas por los usuarios.

Con respecto a la dispensación de medicamentos para la COVID-19, el 92,1% de los clientes considera a este proceso como adecuado y el 7,9% como inadecuado. En relación a las investigaciones antecedentes, Briceño <sup>(14)</sup>, afirma que en su estudio los clientes consideran a la dispensación de medicamentos como adecuada con un 60,1%; y Cárdenas <sup>(15)</sup>, menciona en su investigación que los clientes afirman que la dispensación de medicamentos es adecuada con un 79,9%. De este modo se puede apreciar que tanto los hallazgos del presente estudio como los resultados de las investigaciones antecedentes son similares en cuando a que el proceso de dispensación de medicamentos es adecuado; en el caso particular del presente estudio los resultados adecuados en la dispensación de los medicamentos para COVID-19 se puede deber a que los trabajadores se toman el tiempo suficiente para atender e informar a los clientes sobre los diversos aspectos que presentan los medicamentos dispensados, además de ofrecerles los mismos medicamentos recetados y no cambiarlos por otros.

Asimismo, en relación a las dimensiones de la dispensación de medicamentos para la COVID-19 se halló que existe una adecuada dispensación en las dimensiones de recepción y validación con 63,6%, análisis e interpretación con 66,2%, preparación y selección de productos con 66,9%, registro con 62,9% y entrega de productos e información con 62,3%. Con respecto a los antecedentes Briceño <sup>(14)</sup>, menciona en su investigación que en relación a las dimensiones de

la dispensación de medicamentos presentan una adecuada dispensación en recepción y validación con 72,8%, análisis e interpretación con 88,4%, preparación y selección con 96,6%, registros con 54,5% y entrega de productos e información con 45,0%. Es así que se puede apreciar que tanto la presente investigación como el estudio antecedente encontrado presentan resultados similares, ya que ambos presentan porcentajes altos de adecuada dispensación en las dimensiones de la dispensación de medicamentos para la COVID-19, esto se puede deber a que los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos recepciona y validada correctamente la receta médica, asimismo la analizan e interpretan adecuadamente, preparan y seleccionan de modo óptimo los productos a dispensar, los registran correctamente y son entregados a los clientes informándoles sobre los diversos aspectos que presentan como la dosis, reacciones, etc.

#### **4.2. Conclusiones.**

- Existe relación entre los clientes que se sienten satisfechos y muy satisfechos con la adecuada dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe del distrito de San Juan de Lurigancho – julio 2021.
- La mayor parte de los clientes de los establecimientos farmacéuticos evaluados se sientes satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida.
- En cuanto a las dimensiones de la satisfacción de los clientes, la mayor parte de ellos se siente muy satisfecho en la dimensión humanística, satisfecho en la dimensión tecnológica-científica, y poco satisfechos en la dimensión entorno.
- En su mayoría los clientes de los establecimientos farmacéuticos manifiesta una adecuada dispensación de medicamentos para COVID-19.

- En relación a las dimensiones de la dispensación de medicamentos para COVID-19, la mayoría manifiesta haber recibido una adecuada dispensación de medicamentos en todas las dimensiones.

#### **4.3. Recomendaciones.**

- Realizar estudios respecto al rol del Químico Farmacéutico y la consejería farmacéutica y la satisfacción de los clientes en el contexto de pandemia COVID-19 en otros establecimientos farmacéuticos de San Juan de Lurigancho - julio 2021, de Lima Metropolitana en general.
- Realizar charlas sobre la dispensación de medicamentos para la COVID-19 al personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de los diversos distritos de Lima Metropolitana.
- Se sugiere que para el personal encargado de la dispensación de medicamentos para la COVID-19 sea requisito inexcusable la presencia y actuación del químico farmacéutico para así realizar una buena práctica de dispensación (BPD).
- Implementar y desarrollar las buenas prácticas de dispensación (BPD) de medicamentos para la COVID-19 para contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos.
- Fomentar programas de capacitación al químico farmacéutico orientado a la calidad de la atención, con monitoreo e incentivos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Massip C, Ortiz R M, Llantá M C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 [consultado el 20 de marzo de 2021]; 34(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=Se%20habla%20de%20calidad%20en,del%20usuario%20con%20la%20atenci%C3%B3n](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=Se%20habla%20de%20calidad%20en,del%20usuario%20con%20la%20atenci%C3%B3n)
2. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS [Internet]. 2013 [consultado el 20 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
3. Gómez A, Ramírez L Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Rev Médica Multimed [Internet]. 2017 [consultado el 20 de marzo de 2021]; 16(2). Disponible en: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,%2C%20los%20comportamientos%2C%20los%20compromisos%2C>
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 [Internet]. 2014 [consultado el 20 de marzo de 2021]. Disponible en: [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf)
5. IntraMed [Internet]. La receta digital en tiempos de COVID-19. Abril de 2020 [consultado el 20 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoid=95897>
6. Zavala E, Salcedo J. Medicación prehospitalaria en pacientes hospitalizados por COVID-19 en un hospital público de Lima-Perú. Acta Med Peru [Internet]. 2020 [consultado el 20 de marzo de 2021]; 37(3): 393-5. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n3/1728-5917-amp-37-03-393.pdf>
7. Barrientos J D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [consultado el 21 de marzo de 2021]. Disponible en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJ D.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJ D.pdf?sequence=1)

8. Febres S. La satisfacción del usuario como indicador de la gestión de la calidad del servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Universitario de Caracas [tesis de Maestría en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud]. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello; 2008 [consultado el 21 de marzo de 2021]. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8386.pdf>
9. Márquez J F, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Farm Hosp [Internet]. 2008 [consultado el 21 de marzo de 2021]; 32(2): 71-6. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-pdf-S1130634308728174>
10. Santos B, Pérez I. Dispensación de medicamentos de especial control [internet]. [Consultado el 21 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap2612.pdf>
11. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Bio Scientia [Internet]. 2019 [consultado el 22 de marzo de 2021]; 2(4): 19-29. Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327/245>
12. Toaquiza N C. Nivel de Satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional Buen Samaritano Paul Martel [tesis de Maestría en Gerencia de Institución de Salud]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2016 [consultado el 22 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>
13. Vidal L M. Relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio [tesis de Enfermera]. Colombia: Universidad de Los Llanos; 2016 [consultado el 22 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/678/1/RUNILLANOS%20ENF%200813%20RELACION%20DEL%20REGENTE%20DE%20FARMACIA%20CON%20EL%20USO%20ADECUADO%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20UN%20ESTABLECIMIENTO%20FARMAC%3%9UTICO%20DE%20VILLAVICENCIO>

14. Briceño YJ. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020 [consultado el 28 de abril de 2021]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%C3%B1o\\_RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%C3%B1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Cárdenas L. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018 [consultado el 28 de abril de 2021]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas\\_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Pacahuala MM. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero – Abril 2018 [tesis de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018 [consultado el 28 de abril de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2412/TESIS%20Pacahuala%20Madison.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Mc Graw Hill; 2014.
18. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana Oftalmol [Internet]. 5 de enero de 2015 [consultado el 30 de abril de 2021]; 28 (2): 228-33. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21762015000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009)

## **ANEXOS**

### Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción del cliente en la dispensación de recetas médicas para la COVID-19	Depende del servicio recibido y si este logra satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, por lo que es labor del profesional del establecimiento farmacéutico brindar un servicio de calidad que permita satisfacer al cliente (7, 8).	Es el nivel de satisfacción que tienen los clientes, respecto a la dispensación recibida en sus recetas médicas para el tratamiento de la COVID-19, evaluada por el cuestionario de Satisfacción al cliente.	Humanística	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención con cuidado y precaución</li> <li>- Trata amable y cortés</li> <li>- Respeto por la privacidad y confidencialidad</li> <li>- Respeto por el orden de llegada de los pacientes</li> <li>- Personal correctamente uniformado y aseado</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5	Insatisfecho  Poco satisfecho  Satisfecho  Muy satisfecho	Los resultados de la variable de Satisfacción del cliente, va de 15 a 60 puntos (cada ítem tiene 4 alternativas de respuesta, que van de 1 a 4 puntos dependiendo de la respuesta), es así que si el puntaje es de 15 a 26 el cliente se siente Insatisfecho, si el puntaje va de 27 a 38 el cliente se siente poco satisfecho, si el puntaje va de 39 a 49 el cliente se siente satisfecho, y si el puntaje es de 50 a 60 el cliente se siente muy satisfecho.
			Tecnológica-Científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia en el servicio</li> <li>- Orientación en el servicio</li> <li>- Ofrecimiento de charlas educativas</li> <li>- Seguridad y dominio de la farmacoterapia</li> <li>- Ofrecimiento de alternativas al tratamiento</li> </ul>	6, 7, 8, 9, 10		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza y orden en la farmacia</li> <li>- Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia</li> <li>- Señalización adecuada de la farmacia</li> <li>- Seguridad de la farmacia</li> <li>- Abastecimiento y disponibilidad de los productos</li> </ul>	11, 12, 13, 14, 15		

Dispensación de medicamentos	Es un proceso que comprende diversas actividades realizadas por el profesional químico farmacéutico con el objetivo de recibir una prescripción médica y entregarla al paciente para su administración (10).	Es el nivel de cumplimiento que tienen los establecimientos farmacéuticos en relación al proceso de dispensación de las recetas médicas para la COVID-19 en los clientes.	Recepción y validación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de receta</li> <li>- Datos de receta</li> </ul>	1, 2	Adecuada Inadecuada	Los resultados de la variable de Dispensación de medicamentos para la COVID-19, va de 0 a 10 puntos (cada ítem tiene 2 alternativas de respuesta, que van de 0 a 1 punto dependiendo de la respuesta), es así que si el puntaje es de 0 a 5 la dispensación de medicamento es inadecuada, y si es de 6 a 10 puntos, la dispensación de medicamentos es adecuada.
			Análisis e interpretación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuada interpretación</li> <li>- Experiencia profesional</li> </ul>	3, 4		
			Preparación y selección de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones físicas del producto</li> <li>- Tiempo necesario</li> </ul>	5, 6		
			Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apuntes adicionales</li> <li>- Registro detallado</li> </ul>	7, 8		
			Entrega de productos e información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de medicamentos</li> <li>- Información de medicamentos</li> </ul>	9, 10		

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

#### DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Sexo: Varón ( ) Mujer ( )
2. Edad: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

*A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción al cliente, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.*

Si tu respuesta es **No satisfecho (a)**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Poco satisfecho (a)**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Satisfecho (a)**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Muy satisfecho (a)**, marcar el número "4"

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación te presentamos el Cuestionario de Satisfacción al Cliente.

	1	2	3	4
<b>HUMANÍSTICA</b>				
1. El personal de la botica, ¿le atiende con cuidado y precaución para prevenir el contagio de la COVID-19?				
2. El personal de la botica, ¿le brinda un trato amable y cortes?				
3. El personal de la botica, ¿respeta la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?				
4. El personal de la botica, ¿respeta el orden de llegada de los clientes?				
5. El personal de la botica, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado de acuerdo a las Normas de Bioseguridad para prevenir el contagio de la COVID-19?				

TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA				
6. El personal de la botica, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. El personal de la botica, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar?				
8. El personal de la botica, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a) sobre los medicamentos o la COVID-19?				
9. El personal de la botica, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación para la COVID-19 que se le está brindando?				
10. El personal de la botica, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
ENTORNO				
11. ¿Ud. considera que la botica está limpia, ordenada y presenta protocolos para prevenir el contagio de la COVID-19?				
12. ¿Ud. considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada para prevenir el contagio de la COVID-19?				
13. ¿Ud. considera que la botica presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes para la prevención del contagio de la COVID-19?				
14. ¿Ud. considera que la botica, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los clientes?				
15. ¿Ud. considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

*Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.*

## CUESTIONARIO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

### INSTRUCCIONES:

*A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre la Dispensación de medicamentos, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) en “SI” o “NO” de acuerdo al cumplimiento de los aspectos señaladas, según su criterio.*

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación te presentamos el Cuestionario de Dispensación de medicamentos.

RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN		
1. ¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?	SI	NO
2. ¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico, entre otros presentes en la receta?	SI	NO
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN		
3. ¿La interpretación de la receta por parte del profesional farmacéutico fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?	SI	NO
4. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?	SI	NO
PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS		
5. ¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?	SI	NO
6. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?	SI	NO
REGISTROS		
7. ¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?	SI	NO
8. ¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?	SI	NO
ENTREGA DE PRODUCTOS E INFORMACIÓN		
9. ¿Al momento de la entrega el profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?	SI	NO
10. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?	SI	NO

*Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.*

## Anexo C. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) con DNI \_\_\_\_\_, estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **“SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA LA COVID-19, EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN PUEBLO JOVEN CRUZ DE MOTUPE, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021”**.

Certifico que he sido informado(a) con claridad y veracidad con debido respeto, según las características de la investigación, brindando consentimiento para que se considere la información brindada por mi persona en el **Cuestionario de Satisfacción del cliente** y el **Cuestionario de Dispensación de medicamentos**.

Mi participación es voluntaria y libre, por lo cual y para que así conste firmo este consentimiento informado junto al profesional que está recaudando dicha información.

A los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

Firma del participante

**Bach. QUISPE MASIAS, MARLENI**

**Bach. ROJAS FLORES, ROSAURA**

## Anexo D. Fichas de validación de instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

### FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de satisfacción al cliente	- Bach. Quispe Masias, Marleni - Bach. Rojas Flores, Rosaura
<b>Título de investigación:</b> SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA LA COVID-19, EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN PUEBLO JOVEN CRUZ DE MOTUPE, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021	

#### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	(x)	( )	( )	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )	( )

#### II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

-----

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

-----

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

-----

Fecha:..... 23 de mayo 2021 .....

Validado por:..... Mg. Leonardo Giraldo Bardalama .....

Firma:.....  .....

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de dispensación de medicamentos	- Bach. Quispe Masias, Marleni - Bach. Rojas Flores, Rosaura
<b>Título de investigación:</b> SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA LA COVID-19, EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN PUEBLO JOVEN CRUZ DE MOTUPE, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	(x)	( )	( )	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )	( )

**II. SUGERENCIAS**

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

\_\_\_\_\_

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

\_\_\_\_\_

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

\_\_\_\_\_

Fecha:..... 23 de mayo 2021 .....

Validado por:..... Mg. Leonardo Giraldo Bardalama .....

Firma:.....  .....

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de satisfacción al cliente	- Bach. Quispe Masias, Marleni - Bach. Rojas Flores, Rosaura
<b>Título de investigación:</b> SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA LA COVID-19, EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN PUEBLO JOVEN CRUZ DE MOTUPE, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?  
\_\_\_\_\_

Fecha: 20 de mayo de 2021

Validado por: Mg. Victor Humberto Chero Pacheco

Firma:



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de dispensación de medicamentos	- Bach. Quispe Masias, Marleni - Bach. Rojas Flores, Rosaura
<b>Título de investigación:</b> SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA LA COVID-19, EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN PUEBLO JOVEN CRUZ DE MOTUPE, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**III. SUGERENCIAS**

4. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

-----

5. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

-----

6. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

-----

Fecha: 20 de mayo de 2021

Validado por: Mg. Victor Humberto Chero Pacheco

Firma:



**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**FICHA DE VALIDACIÓN**

<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>Tesistas</b>	- QUISPE MASIAS, MARLENI - ROJAS FLORES, ROSAURA
<b>Título de investigación:</b> SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN RELACIÓN CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA LA COVID-19, EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN PUEBLO JOVEN CRUZ DE MOTUPE, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 04 de junio del 2021

Validado por:

Firma:



Gerson Córdova Serrano  
 MSc. Bioquímica y Biología Molecular  
 Químico Farmacéutico  
 C.Q.F.P.16621