



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

**CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL CONTEXTO DE COVID 19 EN LA
OFICINA FARMACÉUTICA PERUSALUD EN EL
CERCADO DEL CALLAO MARZO – ABRIL 2022**

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

AUTORES

Bach. COTRINA GARCÍA, CÉSAR

<https://orcid.org/0000-0002-3110-5572>

Bach. CULLCUSH CHÁVEZ, DIANA MELISSA

<https://orcid.org/0000-0002-3498-9748>

ASESOR

Mg. FLORES LÓPEZ OSCAR

<https://orcid.org/0000-0001-9091-2537>

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A nuestros padres, docentes y compañeros que nos han acompañado durante este largo camino.

Cotrina García, César

La presente investigación está dedicada a Dios por ser nuestro hacedor y guía, por darnos la vida y darnos la solidaridad para seguir con nuestra preparación profesional. A nuestras familias por permanecer incondicionalmente a nuestro lado, y por ser impulsores de nuestra superación profesional.

Cullcush Chávez, Diana Melissa

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser nuestro guía y cuidarnos en el transcurso de nuestros caminos. A nuestro Asesor de tesis, el Mg. Oscar Flores López por su constante apoyo, en las correcciones, orientaciones y consejos para la conclusión del presente trabajo de investigación. A los docentes de la Universidad María Auxiliadora por brindarnos sus enseñanzas académicas durante este tiempo; a todas las personas que han participado en este estudio, ya que gracias a su colaboración se pudieron obtener los datos para el desarrollo de la presente investigación.

Índice General

	Páginas
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	8
II.1 Enfoque y diseño de la investigación	8
II.2 Población, muestra y muestreo	8
II.3 Variables de la investigación	9
II.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	9
II.5 Plan metodológico para la recolección de datos	10
II.6 Procesamiento del análisis estadístico	10
II. 7 Aspectos éticos	10
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN	32
IV.1 Discusión de resultados	32
IV.2 Conclusiones	36
IV.3 Recomendaciones	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	43
ANEXO A. Instrumento de recolección de datos	44
ANEXO B. Matriz de consistencia	48
ANEXO C. Operacionalización de las variables	49
ANEXO D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis	51
ANEXO E. Consentimiento informado	53
ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios	58
ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo	61

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Tabla 1. Edad del encuestado	11
Tabla 2. Tabla 2. Sexo del encuestado	12
Tabla 3. Tabla 2. Grado de instrucción	13
Tabla 4. Distribución de las respuestas para la dimensión - Dispensación	14
Tabla 5. Distribución de frecuencias - dimensión – Seguridad	16
Tabla 6. Distribución de frecuencias - dimensión – Recomendación farmacéutica	18
Tabla 7. Distribución de las respuestas para la dimensión - Humanística	20
Tabla 8. Distribución de las respuestas para la dimensión – Tecnológica - científica	22
Tabla 9. Distribución de las respuestas para la dimensión - Entorno	24
Tabla 10. Pruebas de normalidad	26
Tabla 11. Prueba de correlación de Spearman entre consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario	28
Tabla 12. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión dispensación y variable satisfacción del usuario	29
Tabla 13. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y variable satisfacción del usuario	30
Tabla 14. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión recomendación farmacéutica y variable satisfacción del usuario	31

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
figura 1. Edad del encuestado	11
figura 2. Sexo del encuestado	12
figura. 3. Grado de instrucción	13

ÍNDICE DE ANEXOS

	Páginas
ANEXO A. Instrumento de recolección de datos	44
ANEXO B. Matriz de consistencia	48
ANEXO C. Operacionalización de las variables	49
ANEXO D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis	51
ANEXO E. Consentimiento informado	53
ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios	58
ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo	61

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

Materiales y Métodos: El presente estudio fue de enfoque cualitativo, correlacional, no experimental, descriptivo transversal; técnica de la encuesta e instrumento de tipo cuestionario aplicada a 357 usuarios. Los datos se analizaron con estadística descriptiva e inferencial.

Resultado: Indicaron la relación entre la dispensación y la satisfacción del usuario, el cual resultó ser altamente significativa, positiva muy alta ($r= .915$; $p=0.000<0.05$), la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ($r= .763$; $p=0.000<0.05$) y la relación entre las recomendaciones farmacéuticas y la satisfacción del usuario, el cual resultó ser altamente significativa, positiva muy alta ($r= .956$; $p=0.000<0.05$).

Conclusiones: Según los resultados obtenidos se concluye que la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022, fue altamente significativa, positiva muy alta ($r= .958$; $p=0.000<0.05$).

Palabras claves: Consejería farmacéutica, satisfacción del usuario, COVID-19 y oficina farmacéutica.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between pharmaceutical counseling and user satisfaction in the context of COVID-19 in the PERUSALUD pharmaceutical office in Cercado del Callao March - April 2022.

Materials and Methods: The present study had a qualitative, correlational, non-experimental, cross-sectional descriptive approach; survey technique and questionnaire-type instrument applied to 357 users. The data was analyzed with descriptive and inferential statistics.

Result: They indicated the relationship between dispensing and user satisfaction, which turned out to be highly significant, very high positive ($r = .915$; $p = 0.000 < 0.05$), the relationship between safety and user satisfaction, which turned out to be highly significant, high positive ($r = .763$; $p = 0.000 < 0.05$) and the relationship between pharmaceutical recommendations and user satisfaction, which turned out to be highly significant, very high positive ($r = .956$; $p = 0.000 < 0.05$).

Conclusions: According to the results obtained, it is concluded that the relationship between pharmaceutical counseling and user satisfaction in the context of COVID-19 in the PERUSALUD pharmaceutical office in Cercado del Callao March - April 2022, was highly significant, very high positive ($r = .958$, $p = 0.000 < 0.05$).

Keywords: Pharmaceutical counseling, user satisfaction, COVID-19 and pharmaceutical office.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización mundial de la salud (OMS) los farmacéuticos desempeñan un papel importante en la reducción de los problemas relacionados con la medicación y en la mejora del estado de salud general del paciente mediante la prestación de diferentes servicios, incluida la consejería farmacéutica al paciente¹. Esta práctica corresponde en proporcionar información oral y/o escrita al paciente o su representante sobre la dirección de uso, posibles efectos secundarios y precauciones, condiciones de almacenamiento, así como asesoramiento sobre tratamientos no farmacológicos, incluida la variación de la alimentación y el tipo de vida². Se considera una prioridad importante para los farmacéuticos en los entornos sanitarios modernos y es un mandato de la ley y los reglamentos en algunos países³. Los profesionales Químicos Farmacéuticos, en colaboración al resto de agentes de sanitarios, tienen la responsabilidad de mejorar la calidad de la atención sanitaria⁴. Dado que el sistema de salud ha pasado de la atención episódica a la del bienestar del público y del volumen a la atención basada en valores, se ha hecho hincapié en el papel de los farmacéuticos y su contribución en la terapia y anticipación de las infecciones en curso y sus inconvenientes asociados^{4,5}.

Según la guía de la Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP), como miembro de las profesionales de la salud, una de las responsabilidades más esenciales para los farmacéuticos es unirse al equipo de colaboración médica y brindar servicios de atención farmacéutica a los pacientes con COVID-19⁶. Para los pacientes con COVID-19 que reciben tratamiento farmacológico, los servicios de atención farmacéutica son un complemento indispensable para el tratamiento y la gestión clínicos, lo cual es de gran importancia para mejorar el nivel de la terapia con medicamentos, mejorar el resultado del paciente y promover el control general de la pandemia⁷.

Algunos estudios identifican la escasez de personal calificado, la falta de preparación del farmacéutico y la percepción de la comunidad sobre el papel del farmacéutico como factores asociados a las bajas tasas de asesoramiento al paciente⁸.

En Holanda, un estudio sobre la correspondencia del enfermo y el especialista en medicamentos durante una visita domiciliaria, se evidencio que un 40% de los usuarios mostraron una insatisfacción respecto al tiempo limitado de parte de los farmacéuticos en la consejería realizada por las visitas⁹. Asimismo, en Suiza se vio la necesidad de un 60% por los servicios de atención farmacéutica en pacientes hospitalizados por COVID-19 durante esta pandemia, por lo cual los farmacéuticos hospitalarios se unieron al equipo multidisciplinario colaborativo para mejorar el resultado de los pacientes con COVID-19, para reducir la mortalidad y facilitar el control de la pandemia¹⁰. De igual importancia en Arabia Saudita un estudio buscó investigar los niveles de asesoramiento farmacéutico y satisfacción entre los pacientes que asisten a clínicas para diabéticos en la farmacia de un hospital identificando que el nivel de satisfacción fue solo del 11,1%, lo que indica que los servicios de asesoramiento fueron deficientes y que necesitan de una mejor estrategia¹¹. En Nigeria en oficinas farmacéuticas se presentaron elevados porcentajes de insatisfacción en los usuarios debido a largos tiempos de espera en la farmacia (36,5%), falta de asesoría farmacéutica y mala comunicación (21,7%)¹². Por otro lado, En Estados Unidos un 30% de pacientes que fueron dados de alta informaron que no se les aconsejo sobre sus medicamentos antes del alta. Asimismo, muchos pacientes tuvieron preguntas sobre su medicación durante la llamada telefónica de seguimiento farmacéutico, lo que corrobora la necesidad de un mayor seguimiento y consejería a los pacientes una vez que han abandonado el entorno hospitalario¹³. Finalmente, en Perú un estudio sobre la guía de medicamentos en la administración de productos farmacéuticos en la población con asma, identifico que es importante instruir al enfermo sobre la utilización adecuada de estos productos, y que el especialista en medicamentos, como elemento del grupo de servicios médicos, es el encargado de cooperar en el logro de este propósito¹⁴.

Por otro lado, en Cajamarca se identificó un 50% de insatisfacción debido a la labor del farmacéutico¹⁵. Es de acuerdo con esta problemática nacional y mundial por la insatisfacción de parte de los usuarios en oficinas farmacéuticas, es que se plantea el siguiente problema de estudio.

El consejo farmacéutico, consiste esencialmente en un proceso de ayuda. Para llevarlo a cabo, el farmacéutico establece una relación con el paciente y le inspira confianza y seguridad. Asimismo, es necesario que el farmacéutico demuestre interés por el paciente, con el fin de que éste advierta que la información que se le proporciona y las preguntas que se le formulan redundan en su propio interés. Enfocado a aclarar el problema explorando el punto de vista del individuo sobre el problema. Establece objetivos consiguiendo una visión general de los problemas del individuo para superarlos y finalmente facilita la acción ayudando a las personas a realizar planes a fin de alcanzar los objetivos establecidos, tanto para llevarlos a cabo como para evaluar los resultados.^{16,17}

La satisfacción de los pacientes por los servicios farmacéuticos refleja sus preferencias y expectativas, y las realidades de la atención. Es fundamental comprender el grado de insatisfacción por los servicios farmacéuticos. La evaluación de la satisfacción ayudará a identificar las áreas específicas del servicio que necesitan urgentemente mejoras y también potenciará los cambios positivos en los servicios farmacéuticos actuales. Esto, a su vez, proporcionará información para optimizar los servicios a fin de garantizar los resultados de salud de los clientes al abordar sus inquietudes y necesidades.^{18,19}

Como antecedentes internacionales: AlShayban D et al (2020) en su estudio sobre la satisfacción del paciente y su disposición por una sesión de asesoramiento farmacéutico en farmacias hospitalarias y comunitarias en entornos sanitarios sauditas. A nivel metodológico se realizó una encuesta de un mes en farmacias y calibre de la muestra se calculó a partir del análisis de potencia. Los resultados mostraron que los pacientes tenían más probabilidades de estar satisfechos y estaban dispuestos a pagar si recibían el conocimiento / información requeridos por completo (AOR 2.5, 3.7 yp <0.05) y encontraban útil al farmacéutico (AOR 1, 4.5 yp <0.05). La mayoría de los pacientes (43,9%) se mostraron satisfechos con el asesoramiento del farmacéutico. Se concluye que los pacientes consideraron el asesoramiento como un servicio importante y quedaron satisfechos con él. Un farmacéutico con habilidades en atención y asesoramiento farmacéutico podría ser útil para promover el servicio y hacerlo rentable para el negocio farmacéutico²⁰.

Govender N y Suleman F (2019) en su investigación sobre la comparación de la reacción de los usuarios con las prestaciones farmacéuticas de la clínica postal y la farmacia comunitaria. A nivel metodológico se realizó un estudio cuantitativo transversal mediante un cuestionario. El efecto, indicó que los usuarios de la clínica comunitaria informaron un mayor nivel de satisfacción con el asesoramiento o la explicación ($p = 0,028$) y menos desperdicio de medicamentos ($p < 0,001$). Se concluye que la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos proporcionados por la farmacia comunitaria o postal no fue significativamente diferente²¹.

Al-Abdelmuhsin L et al (2020) en su estudio frente la valoración del cumplimiento de los usuarios en hemodiálisis con respecto a los servicios de asesoramiento prestados por farmacéuticos. A nivel metodológico se incluyeron en el estudio un total de 138 pacientes, y todas las variables demográficas. Los resultados evidenciaron que la satisfacción general de los pacientes con los servicios de farmacia fue excelente (77,5%) y el 38,4% de los pacientes indicó que los farmacéuticos estaban proporcionando información clara sobre sus medicamentos recetados. Además, el 55,8% de los pacientes no sabía que la hemodiálisis podría afectar la eficacia de sus medicamentos. Se concluye que los pacientes sometidos a hemodiálisis se mostraron medianamente satisfechos con el asesoramiento proporcionado por el farmacéutico²².

Como antecedentes nacionales: Balcázar, J (2020) en su estudio sobre el nivel de satisfacción y consejería farmacéutica en usuarios de boticas en el Callao. El método empleado fue de alcance correlacional, transversal, muestra de 200 usuarios. Los resultados demostraron que el cumplimiento respecto a la calidad fue 71%; seguridad 67%; fiabilidad fue 69%; capacidad de respuesta fue 67%. Se puede concluir que el Químico farmacéutico representa una parte importante en la satisfacción del paciente para la mejora de su estado de salud²³.

Baños T y Mallcco E (2021) en su investigación sobre la consejería farmacéutica y satisfacción del usuario diagnosticado con Covid-19 atendidos en una cadena de boticas en Huánuco. La metodología empleada fue correlacional y transversal, la muestra comprendió de 160 usuarios, instrumento cuestionario. El resultado de

cumplimiento normal de la simpatía fue 63.3%; a la seguridad 62.5%; fiabilidad fue 62.4%; capacidad de respuesta fue 54.6%; tangibilidad 73.9%. Concluyendo que se determinó que existe relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios²⁴.

Higinio E y Ramírez F (2021) Evaluaron la satisfacción en relación a la Consejería Farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica. La metodología fue de tipo básico, diseño descriptivo correlacional, transversal, prospectivo, muestra 217 usuarios. Los resultados demuestran que la satisfacción promedio en tangibilidad y seguridad fue 55% satisfecho y 44% muy satisfecho. Concluyendo que no existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción en usuarios atendidos²⁵.

El presente estudio se justificó en el ámbito teórico principalmente por el aporte que dio conocer de la relación de la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario. De igual importancia en el aspecto práctico los hallazgos del presente estudio sirven para mejorar y optimizar los servicios ligados a la atención y consejería farmacéutica. Finalmente, a nivel de metodológico se propuso un instrumento el cual fue validado y aceptado por medio de un análisis de confiabilidad que sirvieron para conocer el objetivo planteado.

Presenta como objetivo general el determinar la relación que existe entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

II.1. Enfoque y diseño de la investigación

El presente estudio fue de enfoque cualitativo, de tipo no experimental, diseño descriptivo transversal, debido a que no se manipuló variables y la recolección de la información se realizó en un momento y tiempo determinado, de alcance correlacional pues se pretendió evidenciar la relación entre las variables consejería farmacéutica y satisfacción del usuario²⁶.

II.2. Población, muestra y muestreo

- La población estuvo compuesta por 5000 pacientes que acudieron a la oficina farmacéutica Perusalud en el Cercado del Callao de marzo a abril del 2022.
- La muestra fue obtenida por medio de la aplicación de una fórmula de poblaciones finitas²⁷.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

N= Tamaño de la población (número total de usuarios).

k = Es la constante que depende del nivel de confianza que asignemos. (Para el caso del cálculo se usó el nivel de confianza del 95% que corresponde como valor de la constante = 1.96)

p = Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q=0.5 que es la opción más segura.

q = Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n= Es el tamaño de la muestra (número de encuestas).

e= Error que se previsto.

$$\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 5000}{(0.05^2(4999)) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 357 usuarios.

- El muestreo fue de tipo probabilístico, debido a que la muestra fue tomada de manera aleatoria.

II.3. Variables de investigación

Variable 1: Consejería farmacéutica

- **Definición conceptual:** Servicio por parte del profesional farmacéutico y la interacción con el paciente, que conllevó a la absolución de sus necesidades terapéuticas²⁸.
- **Definición operacional:** Se realizó la recolección de los datos por medio del uso de la aplicación de un instrumento considerando la dispensación, seguridad y recomendación farmacéutica.

Variable 2: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Es la inclinación o el comportamiento del cliente hacia un artículo, una organización o una ayuda prestada por una organización²⁹.
- **Definición operacional:** Se realizó la recolección de los datos por medio del uso de la aplicación de un instrumento considerando el aspecto humanístico, tecnológica – científica y el entorno.

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

- La técnica del estudio fue la encuesta que permitió llegar a los objetivos planteados.

- El instrumento se denominó cuestionario el cual fue para las dos variables consejería farmacéutica y satisfacción del usuario, el criterio de medición fue de tipo ordinal usando la escala de Likert con los criterios siguientes: Muy insatisfecho = 1, Insatisfecho = 2, Indiferente = 3, Satisfecho = 4 y Muy satisfecho = 5.

II.5. Plan metodológico para la recolección de datos

Los cuestionarios se aplicaron a los usuarios que acudieron a la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Callao, se explicó las instrucciones para el desarrollo del cuestionario y el objetivo de la investigación luego se absolvió todas las interrogantes que se estimaron convenientes a los encuestados seguido, se les entregó un consentimiento informado para la aceptación de ser parte del estudio. Finalmente, todos los usuarios que aceptaron el consentimiento, se les entregó el cuestionario para ser llenado en un lapso de 15 a 20 minutos.

II.6. Procesamiento del análisis estadístico

Respecto al análisis estadístico, este se procedió mediante el uso de un paquete denominado SPSS (Statistical Package for the Social Science) versión 27 para realizar la prueba estadística descriptiva con medidas de tendencia central y de dispersión, de acuerdo con la estadística inferencial se procedió a determinar la normalidad y elegir el estadígrafo correspondiente.

II.7. Aspectos éticos

Los datos de los encuestados fueron tomados éticamente solo con fines académicos y de investigación, asimismo los investigadores declararon no tener algún conflicto de interés.

III. RESULTADOS

En las siguientes tablas y figuras se muestran los resultados de la investigación “Consejería farmacéutica y satisfacción del usuario en el contexto de COVID 19 en la Oficina Farmacéutica Perusalud en el Callao.

Tabla 1. Edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-23 años	6	1,7	1,7	1,7
	24-29 años	120	33,6	33,6	35,3
	30-35 años	119	33,3	33,3	68,6
	36-41 años	63	17,6	17,6	86,3
	Mayor de 41 años	49	13,7	13,7	100,0
Total		357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

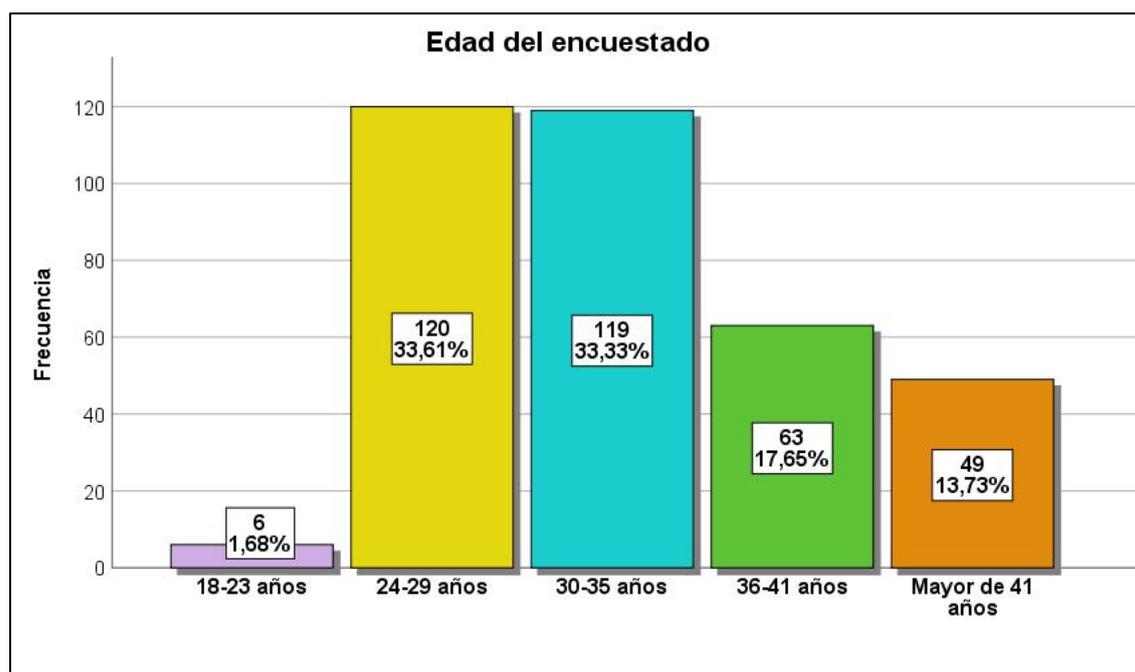


figura. 1. Edad del encuestado

En la tabla 1 y figura 1 se muestra que existe un mayor porcentaje con 33,6% para usuarios de 24-29 años, seguido de un 33,3 de 30-35 años, y porcentajes menores para las demás edades de la muestra estudiada.

Tabla 2. Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	189	52,9	52,9	52,9
	Masculino	168	47,1	47,1	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

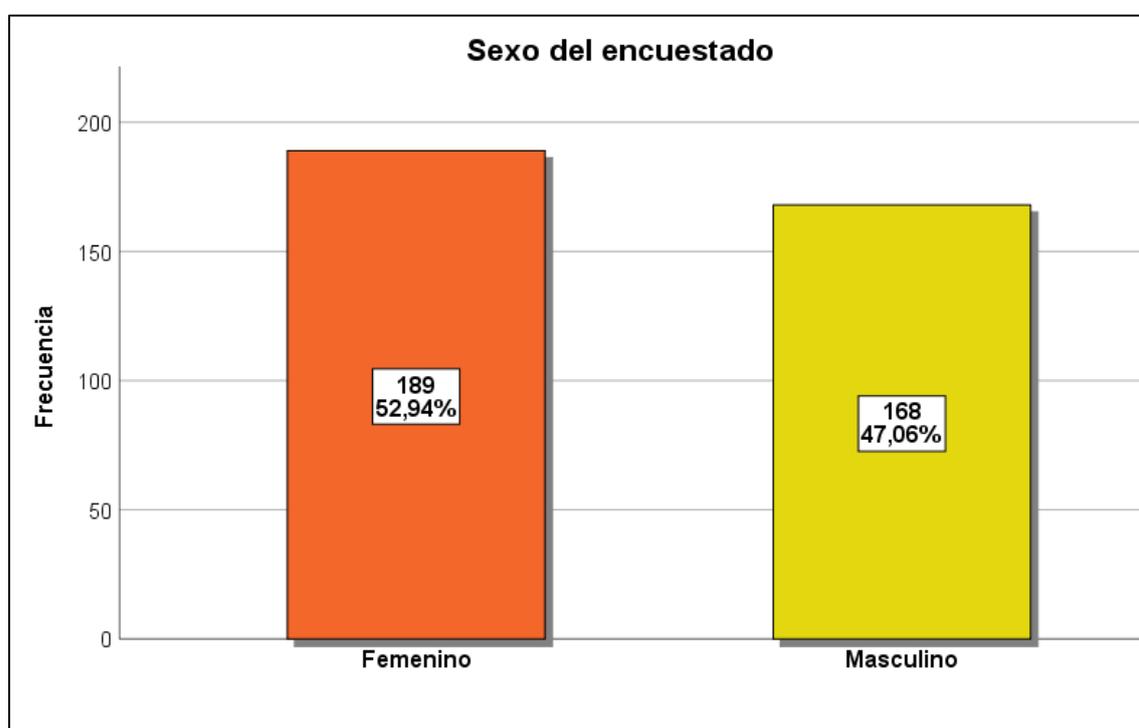


figura. 2. Sexo del encuestado

En la tabla 2 y figura 2 se evidencia que existe un mayor porcentaje con 52,9% para usuarios del sexo femenino, a diferencia del masculino con 47,1%.

Tabla 3. Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin instrucción	20	5,6	5,6	5,6
	Primaria	40	11,2	11,2	16,8
	Secundaria	108	30,3	30,3	47,1
	Superior	189	52,9	52,9	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

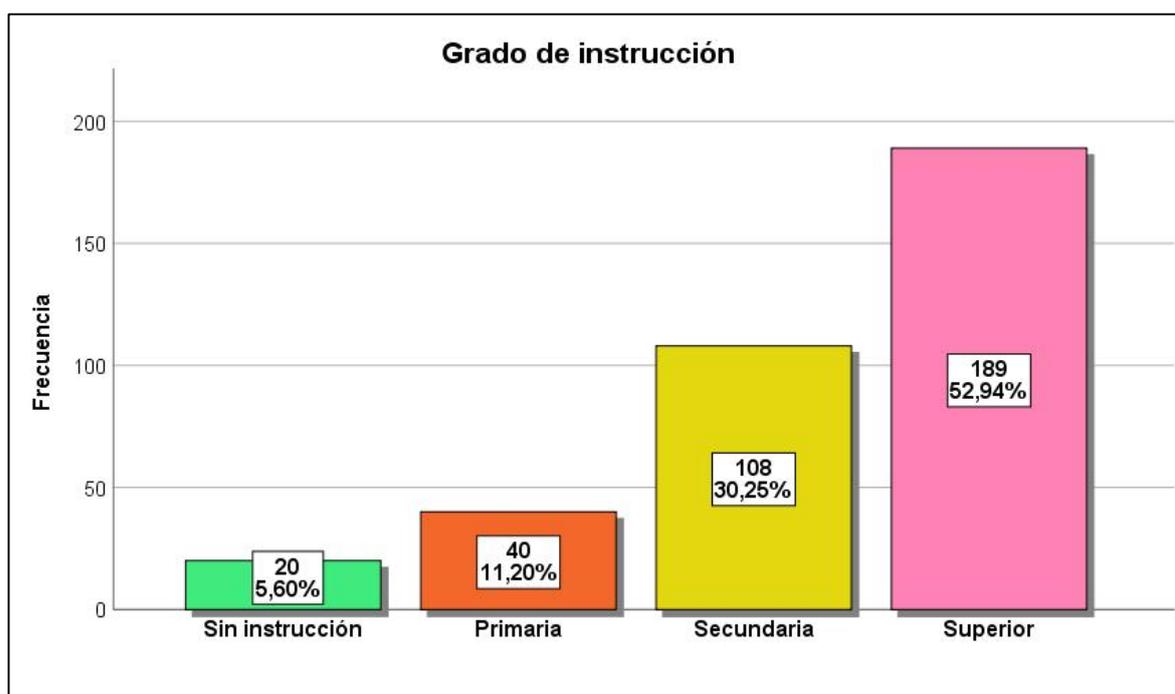


figura. 3. Grado de instrucción

En la tabla 3 y figura 3 se muestra que existe un mayor porcentaje con 52,9% para usuarios que poseen grado de instrucción superior, seguido de un 30,3% con estudio secundario, y porcentajes menores para el grado de instrucción primaria y sin instrucción.

Tabla 4. Distribución de las respuestas para la dimensión - Dispensación

1. ¿El tiempo que el personal de farmacia utiliza para informarle sobre el uso correcto de los medicamentos es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,4	1,4	1,4
	Casi nunca	12	3,4	3,4	4,8
	A veces	35	9,8	9,8	14,6
	Casi siempre	63	17,6	17,6	32,2
	Siempre	242	67,8	67,8	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

2. ¿El tiempo de dispensación que utiliza el farmacéutico para la entrega de medicamentos es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	10	2,8	2,8	5,3
	Siempre	338	94,7	94,7	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 1, se evidencia que el 67,8% manifestó siempre, el 17,6% casi siempre, el 9,8% a veces, el 3,4% casi nunca y 1,4% el tiempo que el personal de farmacia utiliza para informarle sobre el uso correcto de los medicamentos nunca es el adecuado. Así mismo en la pregunta 2, el 94,7% evidenció siempre, el 2,8% casi siempre y 2,5% a veces, el tiempo de dispensación que utiliza el farmacéutico para la entrega de medicamentos es el adecuado.

3. ¿El tiempo que espera para ser atendido en farmacia es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,1	1,1	1,1
	Casi nunca	10	2,8	2,8	3,9
	A veces	7	2,0	2,0	5,9
	Casi siempre	49	13,7	13,7	19,6
	Siempre	287	80,4	80,4	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

4. ¿El farmacéutico le brinda respeto y toda la atención en el proceso de la dispensación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	3,1	3,1	3,1
	Casi siempre	34	9,5	9,5	12,6
	Siempre	312	87,4	87,4	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

5. ¿Ud. confía en el proceso de la recepción, verificación y entrega de sus medicamentos en farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,6	,6	,6
	Casi nunca	8	2,2	2,2	2,8
	A veces	28	7,8	7,8	10,6
	Casi siempre	28	7,8	7,8	18,5
	Siempre	291	81,5	81,5	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 3, el 80,4% manifestó siempre, el 13,7% casi siempre, el 2,8% casi nunca, el 2,0% a veces y el 1,1% el tiempo que espera para ser atendido en farmacia nunca es el adecuado. Así mismo, en la pregunta 4, el 87,4% expresó siempre, el 9,5% casi siempre y el 3,1% a veces, el farmacéutico le brinda respeto y toda la atención en el proceso de la dispensación. De igual importancia en la pregunta 5, el 81,5% indicó siempre, el 7,8% casi siempre, el 7,8% a veces, el 2,2% casi nunca y el 0,6% nunca, confía en el proceso de la recepción, verificación y entrega de sus medicamentos en farmacia.

Tabla 5. Distribución de las respuestas para la dimensión - Seguridad

6. ¿El farmacéutico estuvo disponible en el momento que usted lo necesitó?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	Casi nunca	4	1,1	1,1	1,4
	A veces	24	6,7	6,7	8,1
	Casi siempre	28	7,8	7,8	16,0
	Siempre	300	84,0	84,0	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

7. ¿El servicio de atención farmacéutica que recibe en farmacia es acorde a sus expectativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	3,9	3,9	3,9
	Casi siempre	34	9,5	9,5	13,4
	Siempre	309	86,6	86,6	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

8. ¿Ud. confía sobre la procedencia, calidad y correcto almacenamiento de los medicamentos adquiridos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	1,4	1,4	1,4
	A veces	12	3,4	3,4	4,8
	Casi siempre	48	13,4	13,4	18,2
	Siempre	292	81,8	81,8	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 6, el 84,0% manifestó siempre, el 7,8% casi siempre, el 6,7% a veces, el 1,1% casi nunca y el 0,3%, el farmacéutico nunca estuvo disponible en el momento que usted lo necesitó. Así mismo en la pregunta 7, el 86,6% indicó siempre, el 9,5% casi siempre y el 3,9% a veces, el farmacéutico estuvo disponible en el momento que usted lo necesitó. De igual importancia en la pregunta 8, el 81,8% evidenció siempre, el 13,4% casi siempre, el 3,4% a veces y el 1,4% casi nunca, confía sobre la procedencia, calidad y correcto almacenamiento de los medicamentos adquiridos.

9. ¿Ud. confía en el nivel académico del profesional farmacéutico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	,6	,6	,6
	A veces	9	2,5	2,5	3,1
	Casi siempre	26	7,3	7,3	10,4
	Siempre	320	89,6	89,6	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

10. ¿Ud. prefiere consultar al farmacéutico antes que a un médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	,8	,8	,8
	Casi nunca	10	2,8	2,8	3,6
	A veces	26	7,3	7,3	10,9
	Casi siempre	48	13,4	13,4	24,4
	Siempre	270	75,6	75,6	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 9, el 89,6% evidencia siempre, el 7,3% manifiesta casi siempre, el 2,5 indica a veces y el 0,6% expresa casi nunca, confía en el nivel académico del profesional farmacéutico. Así mismo en la pregunta 10, el 75,6% indicó siempre, el 13,4% casi siempre, el 7,3% a veces, el 2,8% casi nunca y el 0,8% nunca, prefiere consultar al farmacéutico antes que a un médico.

Tabla 6. Distribución de las respuestas para la dimensión - Recomendación farmacéutica

11. ¿El farmacéutico responde todas las dudas y/o preguntas sobre su medicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	3,4	3,4	3,4
	Casi siempre	33	9,2	9,2	12,6
	Siempre	312	87,4	87,4	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

12. ¿El farmacéutico le brinda información sobre el adecuado almacenamiento de los medicamentos en su hogar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	,6	,6	,6
	A veces	10	2,8	2,8	3,4
	Casi siempre	143	40,1	40,1	43,4
	Siempre	202	56,6	56,6	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

13. ¿El farmacéutico le orienta sobre la correcta eliminación de medicamentos vencidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	1,1	1,1	1,1
	A veces	20	5,6	5,6	6,7
	Casi siempre	152	42,6	42,6	49,3
	Siempre	181	50,7	50,7	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 11, el 87,4% manifestó siempre, el 9,2% casi siempre y el 3,4% a veces, el farmacéutico responde todas las dudas y/o preguntas sobre su medicación. Así mismo en la pregunta 12, el 56,6% indicó siempre, el 40,1% casi siempre, el 2,8% a veces y el 0,6 casi nunca el farmacéutico le brinda información sobre el adecuado almacenamiento de los medicamentos en su hogar. De igual importancia en la pregunta 13, el 50,7% evidenció siempre, el 42,6% casi siempre, el 5,6% a veces y el 1,1% casi nunca, el farmacéutico le orienta sobre la correcta eliminación de medicamentos vencidos.

14. ¿El farmacéutico realiza un seguimiento personalizado sobre la enfermedad y su tratamiento farmacológico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	,8	,8	,8
	Casi nunca	11	3,1	3,1	3,9
	A veces	23	6,4	6,4	10,4
	Casi siempre	47	13,2	13,2	23,5
	Siempre	273	76,5	76,5	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

15. ¿El farmacéutico le brinda orientación sobre la interacción de la alimentación y sus medicamentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,4	1,4	1,4
	Casi nunca	11	3,1	3,1	4,5
	A veces	38	10,6	10,6	15,1
	Casi siempre	62	17,4	17,4	32,5
	Siempre	241	67,5	67,5	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

En la pregunta 14, el 76,5% manifestó siempre, el 13,2% casi siempre, el 6,4% a veces, el 3,1% casi nunca y el 0,8% nunca, el farmacéutico realiza un seguimiento personalizado sobre la enfermedad y su tratamiento farmacológico. Así mismo en la pregunta 15, el 67,5% manifestó siempre, el 17,4% casi siempre, el 10,6% a veces, el 3,1% casi nunca y el 1,4% nunca, el farmacéutico le brinda orientación sobre la interacción de la alimentación y sus medicamentos.

Tabla 7. Distribución de las respuestas para la dimensión - Humanística

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la consejería que tiene el personal de farmacia en la atención brindada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	10	2,8	2,8	2,8
	Satisfecho	50	14,0	14,0	16,8
	Muy satisfecho	297	83,2	83,2	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	,6	,6	,6
	Indiferente	10	2,8	2,8	3,4
	Satisfecho	142	39,8	39,8	43,1
	Muy satisfecho	203	56,9	56,9	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con el respeto en el orden de llegada de los pacientes que administra el personal de farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	3,1	3,1	3,1
	Satisfecho	49	13,7	13,7	16,8
	Muy satisfecho	297	83,2	83,2	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 1, el 83,2% manifestó muy satisfecho, el 14,0% satisfecho y el 2,8% indiferente, respecto a la consejería que tiene el personal de farmacia en la atención brindada. De igual importancia en la pregunta 2, el 56,9% indicó muy satisfecho, el 39,8% satisfecho, el 2,8% indiferente y el 0,6% insatisfecho, sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia. Así mismo en la pregunta 3, el 83,2% manifestó muy satisfecho, el 13,7% satisfecho y el 3,1% indiferente, respecto en el orden de llegada de los pacientes que administra el personal de farmacia.

4. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	9	2,5	2,5	2,5
	Satisfecho	73	20,4	20,4	23,0
	Muy satisfecho	275	77,0	77,0	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción de acuerdo al respeto que tiene el personal de farmacia de sus opiniones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	3,1	3,1	3,1
	Satisfecho	34	9,5	9,5	12,6
	Muy satisfecho	312	87,4	87,4	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 4, el 77,0% manifestó muy satisfecho, el 20,4% satisfecho y el 2,5% indiferente, respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia. Así mismo en la pregunta 5, el 87,4% manifestó muy satisfecho, el 9,5% satisfecho y el 3,1% indiferente, de acuerdo con el respeto que tiene el personal de farmacia de sus opiniones.

Tabla 8. Distribución de las respuestas para la dimensión – Tecnológica - científica

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	6	1,7	1,7	1,7
	Satisfecho	40	11,2	11,2	12,9
	Muy satisfecho	311	87,1	87,1	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	10	2,8	2,8	2,8
	Satisfecho	65	18,2	18,2	21,0
	Muy satisfecho	282	79,0	79,0	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

8. ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	1,4	1,4	1,4
	Indiferente	12	3,4	3,4	4,8
	Satisfecho	67	18,8	18,8	23,5
	Muy satisfecho	273	76,5	76,5	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 6, el 87,1% manifestó muy satisfecho, el 11,2% satisfecho y el 1,7% indiferente, respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia. Así mismo en la pregunta 7, el 79,0% manifestó muy satisfecho, el 18,2% satisfecho y el 2,8% indiferente, respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando. De igual importancia en la pregunta 8, el 76,5% manifestó muy satisfecho, el 18,8% satisfecho, el 3,4% indiferente y el 1,4% insatisfecho, de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos.

9. Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto a la orientación de medidas de precaución frente a COVID-19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	7	2,0	2,0	2,0
	Satisfecho	13	3,6	3,6	5,6
	Muy satisfecho	337	94,4	94,4	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta que posee el personal de farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	7	2,0	2,0	2,0
	Satisfecho	39	10,9	10,9	12,9
	Muy satisfecho	311	87,1	87,1	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 9, el 94,4% evidenció muy satisfecho, el 3,6% satisfecho y el 2,0% indiferente, respecto a la orientación de medidas de precaución frente a COVID-19. Así mismo en la pregunta 10, el 87,1% expresó muy satisfecho, el 10,9% satisfecho y el 2,0% indiferente, respecto a la capacidad de respuesta que posee el personal de farmacia

Tabla 9. Distribución de las respuestas para la dimensión - Entorno

11. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la limpieza en la oficina farmacéutica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	,8	,8	,8
	Indiferente	13	3,6	3,6	4,5
	Satisfecho	81	22,7	22,7	27,2
	Muy satisfecho	260	72,8	72,8	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

12. ¿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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	6	1,7	1,7	1,7
	Indiferente	12	3,4	3,4	5,0
	Satisfecho	93	26,1	26,1	31,1
	Muy satisfecho	246	68,9	68,9	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

13. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	1,4	1,4	1,4
	Indiferente	11	3,1	3,1	4,5
	Satisfecho	59	16,5	16,5	21,0
	Muy satisfecho	282	79,0	79,0	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 11, el 72,8% indicó muy satisfecho, el 22,7% satisfecho, el 3,6% indiferente y el 0,8% insatisfecho, respecto a la limpieza en la oficina farmacéutica. Así mismo en la pregunta 12, el 68,9% evidenció muy satisfecho, el 26,1% satisfecho, 3,4% indiferente y el 1,7% insatisfecho, respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica. De igual importancia en la pregunta 13, el 79,0% indicó muy satisfecho, el 16,5% satisfecho, 3,1% indiferente y el 1,4% insatisfecho, respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos.

14. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al orden y almacenamiento de medicamentos en la oficina farmacéutica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	,8	,8	,8
	Indiferente	15	4,2	4,2	5,0
	Satisfecho	79	22,1	22,1	27,2
	Muy satisfecho	260	72,8	72,8	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la iluminación y comodidad que presenta en la oficina farmacéutica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	10	2,8	2,8	2,8
	Satisfecho	50	14,0	14,0	16,8
	Muy satisfecho	297	83,2	83,2	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 14, el 72,8% indicó muy satisfecho, el 22,1% satisfecho, el 4,2% indiferente y el 0,8% insatisfecho, respecto al orden y almacenamiento de medicamentos en la oficina farmacéutica. Así mismo en la pregunta 15, el 83,2% evidenció muy satisfecho, el 14,0% satisfecho y el 2,8% indiferente, respecto a la iluminación y comodidad que presenta en la oficina farmacéutica.

Prueba de hipótesis

Prueba de Normalidad:

El presente estudio consideró una muestra de 357 usuarios, el cual Kolmogorov-Smirnov se considera como la prueba estadística adecuada para muestras mayores de 50.

Tabla 10. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1 Consejería farmacéutica	,294	357	,000	,654	357	,000
Variable 2 Satisfacción del usuario	,336	357	,000	,625	357	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: El resultado de la prueba de normalidad corresponde a 0,000 ($p < 0,05$), por lo tanto, se interpreta que las distribuciones de los datos no son normales en ambas variables.

Los resultados de la prueba de normalidad indican el uso de estadísticos no paramétricos para variables cuantitativas, no normales como el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r).

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r):

Para obtener la correlación entre la automedicación y efectos adversos se utilizó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (rho), según Martínez y Campos, (2015):

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

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

Fuente: Martínez y Campos, (2015)

Contrastación de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

H0: No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

Tabla 11. Prueba de correlación de Spearman entre consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario

		Variable Consejería farmacéutica	Variable Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Variable	Coeficiente de correlación	1,000	,958**
	Consejería farmacéutica	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	357	357
		Variable	Coeficiente de correlación	,958**
	Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	357	357

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 11 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para las variables consejería farmacéutica y satisfacción del usuario. Esto es evidencia de que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva muy alta y estadísticamente es altamente significativa ($r = .958$; $p = 0.000 < 0.05$).

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

a) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 01

H1: Existe relación significativa entre la dispensación y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

H0: No existe relación significativa entre la dispensación y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

Tabla 12. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión dispensación y variable satisfacción del usuario

			Dimensión Dispensación	Variable Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Dispensación	Coeficiente de correlación	1,000	,915**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	357	357
	Variable Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,915**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	357	357

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la dimensión dispensación y variable satisfacción del usuario, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva muy alta y es altamente significativa ($r = .915$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto es evidencia de que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

b) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 02

H1: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

H0: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

Tabla 13. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y variable satisfacción del usuario

			Dimensión Seguridad	Variable Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	357	357
	Variable Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	357	357

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 13 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la dimensión seguridad y variable satisfacción del usuario, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva alta y es altamente significativa ($r = .763$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto es evidencia de que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

c) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 03

H1: Existe relación significativa entre las recomendaciones farmacéuticas y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

H0: No existe relación significativa entre las recomendaciones farmacéuticas y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

Tabla 14. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión recomendación farmacéutica y variable satisfacción del usuario

			Dimensión Recomendación farmacéutica	Variable 2 Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1,000	,956**
	Recomendación farmacéutica	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	357	357
	Variable	Coefficiente de correlación	,956**	1,000
	Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	357	357

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 14 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la dimensión recomendación farmacéutica y variable satisfacción del usuario, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva muy alta y es altamente significativa ($r = .956$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto es evidencia de que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

IV. DISCUSIÓN

IV.1. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación determinó la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022. Para completar esta evaluación, se dirigió un estudio en el que los usuarios reaccionaron a cada una de las preguntas con respecto a este conjunto de actividades. Las preguntas planteadas en la encuesta hicieron referencia de la dispensación, seguridad, recomendación farmacéutica, humanística, tecnológica – científica y entorno.

Respecto a la hipótesis general, se determinó que existe relación entre las variables en estudio ya que el valor de significancia asintótica bilateral fue menor al 0.05 según la prueba de correlación de Spearman; así mismo, el coeficiente de correlación fue positiva muy alta. ($r = .958$; $p = 0.000 < 0.05$). El mismo que coincide con AlShayban D, et al. (2020), quien determinó la satisfacción del paciente y su disposición a pagar por una sesión de asesoramiento farmacéutico en farmacias hospitalarias y comunitarias en entornos sanitarios sauditas. Hallando que la mayoría de los pacientes tuvieron más probabilidades de estar satisfechos y pagar si recibían el conocimiento, información requeridos por completo²⁰. De igual importancia coincide con la investigación de Govender N y Suleman F (2019) Hallando que los usuarios de oficinas farmacéuticas informaron un mayor nivel de satisfacción con el asesoramiento o la explicación²¹. Esto es evidencia que en las investigaciones presentadas, los pacientes expresaron que hubo una buena consejería por parte del personal de farmacia, abordando las preocupaciones específicas de los pacientes con mayor eficacia, así mismo se aseguraron de que el servicio percibido sea de alta calidad.

Respecto a la “dispensación”, el 67,8% de usuarios manifestó que el tiempo que el personal de farmacia utiliza para informarle sobre el uso correcto de los medicamentos siempre es el adecuado. Así mismo, el 87,4% expresó que el farmacéutico siempre le brinda respeto y toda la atención en el proceso de la dispensación. De igual importancia, el 81,5% indicó que siempre confía en el proceso de la recepción, verificación y entrega de sus medicamentos en farmacia.

Esta correcta atención en farmacia se debería a que la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte realizó talleres de almacenamiento, dispensación y farmacovigilancia en la cual participaron cerca de 200 farmacéuticos y técnicos de farmacia que laboraban en dichos establecimientos cumpliendo con la normatividad vigente, incidiendo en su responsabilidad social de velar por la salud pública³¹. El mismo que coincide con Al-Abdelmuhsin L et al (2020) quien determinó la valoración del cumplimiento de los usuarios en hemodiálisis con respecto a los servicios de asesoramiento prestados por farmacéuticos, la satisfacción percibida fue excelente (77,5%) y el 38,4% de los pacientes pensó que los farmacéuticos estaban proporcionando información clara sobre sus medicamentos recetados.²².

Respecto a la “Seguridad”, el 84,0% de usuarios manifestó que el farmacéutico siempre estuvo disponible en el momento que usted lo necesitó. Así mismo, el 86,6% evidenció que el servicio de atención farmacéutica que recibe en farmacia es acorde a sus expectativas. El mismo que coincide con el estudio de Balcázar, J (2020) quien demostró el nivel de satisfacción y consejería farmacéutica en usuarios de boticas identificando un cumplimiento respecto a la calidad con 71%; seguridad 67%; fiabilidad fue 69%; capacidad de respuesta fue 67%, reconociendo la importante labor del profesional Químico farmacéutico en la mejora de su estado de salud²³.

Respecto a la “Recomendación farmacéutica”, el 87,4% manifestó que el farmacéutico siempre respondió todas las dudas y/o preguntas sobre su medicación. Así mismo, el 56,6% evidenció que el farmacéutico siempre le brindó información sobre el adecuado almacenamiento de los medicamentos en su hogar. De igual importancia, el 50,7% manifestó que el farmacéutico siempre le orientó sobre la correcta eliminación de medicamentos vencidos. El mismo que coincide con el estudio de Higinio E y Ramírez F (2021), quienes evaluaron la satisfacción respecto a la consejería farmacéutica en usuarios atendidos en farmacias, Los resultados demuestran que la satisfacción promedio en tangibilidad y seguridad fue 55% satisfecho y 44% muy satisfecho²⁵. Los estudios guardan relación debido a que los usuarios manifestaron que los profesionales de salud brindaron una adecuada información comprensible, sintiéndose satisfechos con la orientación percibida.

Respecto a la sección “Humanística”, el 83,2% manifestó estar muy satisfecho en base a la consejería que tiene el personal de farmacia en la atención brindada. Así mismo, el 56,9% evidenció estar muy satisfecho sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia. El mismo que coincide con el estudio de García, H. (2021), quien determinó la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma, hallando que el 97% de usuarios expresó que estuvo satisfecho³⁰. Esto se debería a que los profesionales de salud evidenciaron una adecuada actitud profesional, así mismo fueron respetuosos con los pacientes que acudieron a la botica.

Respecto a la sección “Tecnológica - científica”, el 87,1% de usuarios manifestaron estar muy satisfecho respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia. Así mismo, el 79,0% evidenció estar muy satisfecho respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando. De igual importancia, el 76,5% señaló estar muy satisfecho de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos. Esto se debería a que los pacientes manifestaron que la información proporcionada por el experto fue adecuada, ya que las indicaciones tuvieron más sentido en términos razonables para el público y con la recurrencia fundamental; así mismo cuidando en todo momento la salud de los pacientes que acudieron al hospital³¹. El mismo que coincide con la investigación de Baños T y Mallcco E (2021), quien determinó que existe relación entre la consejería farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios²⁴.

Finalmente, respecto a la sección sobre el “Entorno”, el 72,8% de usuarios indicaron estar muy satisfechos respecto a la limpieza en la oficina farmacéutica. Así mismo, el 68,9% evidenció estar muy satisfecho respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica. De igual importancia, el 83,2% indicó estar muy satisfecho respecto a la iluminación y comodidad que presenta en la oficina farmacéutica. El mismo que coincide con el estudio de García, H. (2021), quien determinó la relación entre calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma, hallando que el 97% manifestó que estuvo satisfecho en relación con el entorno, así mismo satisfecho con 88% respecto a la dimensión tecnológica – científica³⁰.

Esta investigación es uno de los pocos estudios en el Perú, que evalúa el impacto de la consejería farmacéutica y la satisfacción en el usuario en el contexto de la pandemia por COVID-19 y podría ser extrapolable a otros usuarios de ámbitos privados y estatales para determinar el grado de satisfacción que presentan respecto a una oficina farmacéutica y el profesional químico farmacéutico.

Sin perjuicio de lo anterior, este trabajo presenta algunas limitaciones que es relevante mencionar. El bajo tamaño muestral alcanzado luego de la aplicación de los criterios de selección no permite realizar análisis de subgrupos, evaluando por ejemplo la influencia de la experiencia del químico farmacéutico en relación con la atención brindada a los usuarios, grado de estrés laboral, capacitación adecuada y constante y finalmente, el tipo de recolección de datos de aspecto transversal podría enmascarar algunos resultados relevantes observables a largo plazo. Por lo tanto, un estudio longitudinal y con poblaciones más grandes de estudio es altamente recomendable.

Por lo tanto, la consejería del químico farmacéutico aplicado a los usuarios de oficinas farmacéuticas realizada por profesionales comprometidos, permite mejorar los indicadores de calidad de atención, mejorando la adherencia al tratamiento lo que impacta en un menor número de eventos adversos y disminución del gasto en salud pública. Finalmente, la asesoría farmacéutica acerca al especialista a pacientes complejos y es aceptada, valorada y muy bien calificada por los pacientes en todo el mundo respecto a estudios planteados en los antecedentes de esta investigación.

IV.2. Conclusiones

- Según los resultados obtenidos se concluye que la relación entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022, fue altamente significativa, positiva muy alta ($r = .958$; $p = 0.000 < 0.05$), indicando que a mayor, correcta y adecuada consejería farmacéutica existió una mayor satisfacción en el usuario.
- Se determinó la relación entre la dispensación y la satisfacción del usuario, el cual resultó ser altamente significativa, positiva muy alta ($r = .915$; $p = 0.000 < 0.05$), indicando que, a mayor y eficiente dispensación de parte del personal farmacéutico, existió una mayor satisfacción de parte del usuario.
- Se determinó la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ($r = .763$; $p = 0.000 < 0.05$). Indicando que a mayor seguridad por parte del personal de farmacia, existió una mayor satisfacción en el usuario.
- Se determinó la relación entre las recomendaciones farmacéuticas y la satisfacción del usuario, el cual resultó ser altamente significativa, positiva muy alta ($r = .956$; $p = 0.000 < 0.05$). Indicando que a mayor y frecuentes recomendaciones del personal de farmacia, existió una mayor satisfacción en el usuario.

IV.3. Recomendaciones

- Continuar con capacitaciones y actualizaciones respecto a la correcta atención en la oficina farmacéutica en beneficio de la población.
- Concientizar a los profesionales de salud de tal manera que evalúen permanentemente el nivel de satisfacción de los usuarios y servicios ofrecidos en la oficina farmacéutica con la finalidad de mantener y fidelizar a los usuarios.
- Fomentar activamente la consejería de parte del farmacéutico en cada atención a los usuarios para realzar la presencia del profesional químico farmacéutico en el equipo de salud.
- Proponer estrategias de implementación respecto a la importancia de la consejería farmacéutica en las oficinas farmacéuticas a nivel nacional tomando como referencia países europeos como España y otros países, debido a que la oficina farmacéutica es el primer establecimiento de consulta frente a una dolencia de tipo urgencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur*. 2020;18(4):564–70.
2. Surur A, Getachew E, Teressa E, Hailemeskel B, Getaw N, Erku DA. Self-reported and actual involvement of community pharmacists in patient counseling: A cross-sectional and simulated patient study in Gondar, Ethiopia. *Pharm Pract (Granada)*. 2017;15(1):1–7.
3. Novak H, Tadi I, Falami S, Had M. Pharmacists role, work practices, and safety measures against COVID-19: A comparative study. *J Am Pharm Assoc*. 2021;61(1):398–407.
4. Song Z, Hu Y, Zheng S, Yang L, Zhao R. Hospital pharmacists pharmaceutical care for hospitalized patients with COVID-19: Recommendations and guidance from clinical experience. *Res Soc Adm Pharm*. 2021;1(1):2027–31.
5. Carvajal A, Rísquez A, Fernández M, Barrios M. Nuevo coronavirus (SARS-COV-2): una amenaza global. *Med interna*. 2020;36(1):3–15.
6. Saito Y, Uchiyama K, Sakamoto T, Yamazaki K, Kubota K, Takekuma Y, et al. Pharmaceutical care contributes to the advanced management of patients receiving immune checkpoint inhibitors. *Biol Pharm Bull*. 2020;43(12):1969–74.
7. Kimura M. Consideration of advanced pharmaceutical control functions through pharmacy-provided home pharmaceutical care. *Yakugaku Zasshi*. 2020;140(7):841–50.
8. Yande S, Masurkar P, Gopinathan S, Sansgiry S. A naturalistic observation study of medication counseling practices at retail chain pharmacies. *Pharm Pract (Granada)*. 2020;18(1):1–8.

9. Ensing H, Vervloet M, van Dooren A, Bouvy M, Koster E. Patient-pharmacist communication during a post-discharge pharmacist home visit. *Int J Clin Pharm.* 2018;40(3):712–20.
10. Meier F, Berlin M, Töteberg M. Influence of new treatment modalities on adherence in glaucoma. *Curr Opin Ophthalmol.* 2019;30(2):104–9.
11. Emeka P, AlMunjem M, Rasool S, Kamil N. Evaluation of Counseling Practices and Patient's Satisfaction Offered by Pharmacists for Diabetics Attending Outpatient Pharmacies in Al Ahsa. *J Patient Exp.* 2020;7(3):338–45.
12. Nelissen H, Cremers A, Okwor T, Kool S, Van Leth F, Brewster L, et al. Pharmacy-based hypertension care employing mHealth in Lagos, Nigeria - A mixed methods feasibility study. *BMC Health Serv Res.* 2018;18(1):1–14.
13. Stroud A, Adunlin G, W. Skelley J. Impact of a Pharmacy-Led Transition of Care Service on Post-Discharge Medication Adherence. *Pharmacy.* 2019;7(3):1–8.
14. Tiza D. Consejería farmacéutica en el manejo de inhaladores en pacientes asmáticos atendidos en el Centro de Salud “ Condevilla ” - MINSA. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
15. Bustamante F, Galvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca- Perú. *Rev Tzhoeco.* 2017;9(1):1–5.
16. Callupe Y, Gilvonio G. Consejería farmacéutica para mejorar la calidad de vida a pacientes con artrosis que acuden al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo - 2020. Universidad Roosevelt; 2021.
17. Limaylla M. Consejería farmacéutica y adherencia al tratamiento antihipertensivo: estudio preliminar. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2017;34(2):343–4.
18. Alotaibi N, Alzarea A, Alotaibi A, Khan Y, Mallhi T, Alharbi K. Exploring

- satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis. *PLoS One*. 2021;16(4):1–17.
19. Matute S. Tiempo de espera en la satisfacción del usuario externo del complejo hospitalario PNP Área de Rayos X, Lima 2019. Universidad Cesar Vallejo; 2020.
 20. AlShayban D, Naqvi A, Islam M, Almaskeen M, Almulla A, Alali M, et al. Patient Satisfaction and Their Willingness to Pay for a Pharmacist Counseling Session in Hospital and Community Pharmacies in Saudi Healthcare Settings. *Front Pharmacol*. 2020;11(1):1–12.
 21. Govender N, Suleman F. Comparison of patient satisfaction with pharmaceutical services of postal pharmacy and community pharmacy. *Heal SA Gesundheit*. 2019;24(1):1–7.
 22. Al-Abdelmuhsin L, Al-Ammari M, Babelghaith S, Wajid S, Asiri Y, Almetawaz M, et al. Pharmacist-led medication counseling for patients undergoing hemodialysis: A path to better adherence. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(7):1–9.
 23. Balcázar J. Nivel de satisfacción y consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para Covid-19 en boticas Mifarma Minka – Callao 2020. Universidad Roosevelt; 2020.
 24. Baños T, Mallcco E. Consejería Farmacéutica y satisfacción del usuario diagnosticado con Covid-19 atendidos en una cadena de boticas Huánuco – 2020. Universidad Roosevelt; 2021.
 25. Higinio E, Ramírez F. Evaluación de la satisfacción en relación a la Consejería Farmacéutica en usuarios atendidos en Farmacias Silva Camposol Chosica, Lima 2021. Universidad Interamericana; 2021.
 26. Carmelo V. Metodología de la investigación biomédica: Fundamentos. 1st ed. Buenos Aires: Webmastering; 2016. 249 p.

27. Casal J, Mateu E. Tipos de muestreo. Rev Epidem Med Prev. 2003;1(1):3–7.
28. Margusino L, Illarro A, Lorenzo K, Monte E, Márquez E, Fernández N, et al. Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. Telefarmacia. Farm Hosp organo Of Expr Cient la Soc Esp Farm Hosp. 2020;44(1):61–5.
29. Pinedo J. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en el servicio de tomografía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2018. Universidad César vallejo; 2018.
30. García, H. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma Barranco, Lima - 2021. [Tesis pregrado]. [Huancayo]: Universidad Roosevelt; 2021. 95 p.
31. Dirección de redes Integradas de Salud Lima Norte. Diris lima norte realizó un taller de buenas prácticas de almacenamiento, dispensación y farmacovigilancia. Panel de transparencia. 2018 [citado el 30 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.dirislimanorte.gob.pe/diris-lima-norte-realizo-un-taller-de-buenas-practicas-de-almacenamiento-dispensacion-y-farmacovigilancia/>
32. Ochante A. Vigilancia Sanitaria de Medicamentos Afines. Municipalidad de Lima. 2022 [citado el 30 de marzo de 2022]. Disponible en: <http://www.transparencia.munlima.gob.pe/servicios/social/control-de-vigilancia-calidad-y-seguridad-de-medicamentos>
33. Dirección de redes Integradas de Salud Lima Norte. DIRIS Lima Centro capacita en buenas prácticas de almacenamiento y dispensación de medicamentos. Panel de transparencia. 2019 [citado el 30 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://dirislimacentro.gob.pe/diris-lc-capacita-buenas-practicas-demid/>
34. Dirección de redes Integradas de Salud Lima Norte. Lima Centro: Establecimientos de salud se fortalecen en temas de salud ambiental. Panel

de transparencia. 2019 [citado el 30 de marzo de 2022]. Disponible en:
<https://dirislimacentro.gob.pe/lima-centro-establecimientos-de-salud-se-fortalecen-en-temas-de-salud-ambiental/>

ANEXOS

ANEXO A. Instrumento de recolección de datos

Introducción: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 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:

EDAD:

- 18-23 años ()
- 24-29 años ()
- 30-35 años ()
- 36-41 años ()
- Mayor de 41 años ()

SEXO:

- Femenino ()
- Masculino ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- Sin instrucción ()
- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior ()

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

N	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Consejería farmacéutica						
DIMENSIÓN 1: Dispensación						
1	¿El tiempo que el personal de farmacia utiliza para informarle sobre el uso correcto de los medicamentos es el adecuado?					
2	¿El tiempo de dispensación que utiliza el farmacéutico para la entrega de medicamentos es el adecuado?					
3	¿El tiempo que espera para ser atendido en farmacia es el adecuado?					
4	¿El farmacéutico le brinda respeto y toda la atención en el proceso de la dispensación?					
5	¿Ud. confía en el proceso de la recepción, verificación y entrega de sus medicamentos en farmacia?					
DIMENSIÓN 2: Seguridad						
6	¿El farmacéutico estuvo disponible en el momento que usted lo necesitó?					
7	¿El servicio de atención farmacéutica que recibe en farmacia es acorde a sus expectativas?					
8	¿Ud. confía sobre la procedencia, calidad y correcto almacenamiento de los medicamentos adquiridos?					
9	¿Ud. confía en el nivel académico del profesional farmacéutico?					
10	¿Ud. prefiere consultar al farmacéutico antes que a un médico?					
DIMENSIÓN 3: Recomendación farmacéutica						
11	¿El farmacéutico responde todas las dudas y/o preguntas sobre su medicación?					
12	¿El farmacéutico le brinda información sobre el adecuado almacenamiento de los medicamentos en su hogar?					
13	¿El farmacéutico le orienta sobre la correcta eliminación de medicamentos vencidos?					
14	¿El farmacéutico realiza un seguimiento personalizado sobre la enfermedad y su tratamiento farmacológico?					
15	¿El farmacéutico le brinda orientación sobre la interacción de la alimentación y sus medicamentos?					

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario						
DIMENSIÓN 1: Humanística						
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la consejería que tiene el personal de farmacia en la atención brindada?					
2	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia?					
3	¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con el respeto en el orden de llegada de los pacientes que administra el personal de farmacia?					
4	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al uniforme y aseo que presenta el personal de farmacia?					
5	¿Cuál es su nivel de satisfacción de acuerdo al respeto que tiene el personal de farmacia de sus opiniones?					
DIMENSIÓN 2: Tecnológica – científica						
6	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia?					
7	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando?					
8	¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos?					
9	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto a la orientación de medidas de precaución frente a COVID-19?					
10	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta que posee el personal de farmacia?					
DIMENSIÓN 3: Entorno						
11	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la limpieza en la oficina farmacéutica?					
12	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica?					
13	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?					
14	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al orden y almacenamiento de medicamentos en la oficina farmacéutica?					

15	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la iluminación y comodidad que presenta en la oficina farmacéutica?					
-----------	--	--	--	--	--	--

ANEXO B. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Qué relación existe entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022?	Determinar la relación que existe entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.	Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
1. ¿Qué relación existe entre la dispensación y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022?	1. Identificar la relación que existe entre la dispensación y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.	1. Existe relación significativa entre la dispensación y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.
2. ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022?	2. Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.	2. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.
3. ¿Qué relación existe entre las recomendaciones farmacéuticas y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022?	3. Identificar la relación que existe entre las recomendaciones farmacéuticas y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.	3. Existe relación significativa entre las recomendaciones farmacéuticas y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.
PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO:		

ANEXO C. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Nº DE ÍTEMS	VALOR
Consejería farmacéutica	Servicio por parte del profesional farmacéutico y la interacción con el paciente, que conlleva a la absolución de sus necesidades terapéuticas.	Se realizará la recolección de los datos por medio del uso de la aplicación de un instrumento considerando la dispensación, seguridad y recomendación farmacéutica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispensación ▪ Seguridad ▪ Recomendación farmacéutica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de información de uso correcto ▪ Tiempo de dispensación ▪ Tiempo de espera de atención ▪ Disponibilidad del farmacéutico ▪ Servicio de atención farmacéutica ▪ Confianza de medicamentos ▪ Absolución de respuestas y dudas ▪ Información sobre almacenamiento de medicamentos ▪ Información sobre eliminación de medicamentos ▪ Seguimiento farmacéutico de tratamiento farmacológico 	Ordinal - Likert	<p>1 – 3</p> <p>4 – 6</p> <p>7 – 10</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	N° DE ÍTEMS	VALOR
Satisfacción del usuario	Es la inclinación o el comportamiento del cliente hacia un artículo, una organización o una ayuda prestada por una organización.	Se realizará la recolección de los datos por medio del uso de la aplicación de un instrumento considerando el aspecto humanístico, tecnológica – científica y el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanística ▪ Tecnológica – científica ▪ Entorno 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción sobre el cuidado y precaución ▪ Satisfacción sobre la confidencialidad y discreción ▪ Satisfacción sobre el respeto del orden de llegada ▪ Satisfacción respecto al uniforme y aseado ▪ Satisfacción sobre la correcta dispensación ▪ Satisfacción sobre el dominio integral de la medicación ▪ Satisfacción sobre la asesoría y orientación sobre medicamentos ▪ Satisfacción respecto a la limpieza, orden e iluminación ▪ Satisfacción sobre la presencia de letreros y avisos de ubicación. ▪ Satisfacción sobre abastecimiento y distribución 	Ordinal - Likert	<p>1 – 4</p> <p>5 – 7</p> <p>8 – 10</p>	<p>Muy insatisfecho = 1</p> <p>Insatisfecho = 2</p> <p>Indiferente = 3</p> <p>Satisfecho = 4</p> <p>Muy satisfecho = 5</p>

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



RUC: 20563081725

Dr.

Jhonnell Samaniego Joaquin

Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

Presente. –

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez dar respuesta a la carta N°032-2021/ EPFYB-UMA , la cual solicita la autorización para que los bachilleres, CULLCUSH CHÁVEZ, Diana Melissa, DNI 47378660 y COTRINA GARCÍA, César, DNI 41682274 puedan recopilar datos en mi representada BOTICAS PERUSALUD para su proyecto de tesis titulado: "CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 EN LA OFICINA FARMACÉUTICA PERUSALUD EN EL CERCADO DEL CALLAO MARZO – ABRIL 2022" la cual cuenta con nuestra total autorización y apoyo a los tesisistas dándole todas las facilidades que estén a nuestro alcance.

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

Atentamente.

Callao 04 de Febrero del 2022

DANNY DANNY D. MAGALLANES YATACO
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 18180

.....
Q.F. DANNY D. MAGALLANES YATACO
C.Q.F.P. 18180

AV BOCANEGRA URB ALBINO HERRERA MZ L LOTE 01



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

San Juan de Lurigancho 25 de noviembre
del 2021

CARTA N°032-2021/ EPFYB-UMA

Q.F. DANNY DANIEL MAGALLANES YATACO

**Director Técnico de botica Perusalud
Presente. –**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo 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, Cullcush Chávez, Diana Melissa, DNI 47378660 y COTRINA GARCÍA, César, DNI 41682274 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: **“CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 EN LA OFICINA FARMACÉUTICA PERUSALUD EN EL CERCADO DEL CALLAO OCTUBRE – NOVIEMBRE 2021”**.

Atentamente,

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


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



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

ANEXO E. Consentimiento informado

Título de la Investigación: CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONTEXTO DE COVID 19 EN LA OFICINA FARMACÉUTICA PERUSALUD EN EL CERCADO DEL CALLAO MARZO – ABRIL 2022

Investigadores principales: COTRINA GARCÍA, CÉSAR
CULLCUSH CHÁVEZ, DIANA MELISSA

Sede donde se realizará el estudio: Av. Bocanegra Mz L lote 01 Urbanización Albino Herrera - Callao

Nombre del participante: _____

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir sí 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 sí 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

El presente estudio se justifica principalmente con el aporte de dar a conocer la conexión entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del paciente, dado que existen muchos pacientes que al no haber comprendido la receta e indicaciones del médico requieren de una buena información por parte de su químico farmacéutico para aclarar sus dudas con respecto a la correcta administración de los medicamentos, ya sea en la dosis, los días de tratamiento, correcta utilización según forma farmacéutica y adecuada conservación de los mismos.

A nivel metodológico se propone un instrumento el cual será validado y aceptado por medio de un análisis de confiabilidad que servirán para conocer el objetivo planteado.

Los hallazgos del presente estudio permitirán mejorar y optimizar los servicios

ligados a la atención y consejería farmacéutica.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar la relación que existe entre la consejería farmacéutica y la satisfacción del usuario en el contexto de COVID-19 en la oficina farmacéutica PERUSALUD en el Cercado del Callao marzo – abril 2022.

3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO

Los participantes recibirán información y la aclaración de todas sus dudas con respecto al servicio que los establecimientos farmacéuticos deben brindarle.

4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

El participante se acercará a una repisa ubicada dentro del establecimiento farmacéutico BOTICAS PERUSALUD donde se le realizará las siguientes preguntas:

- ¿El tiempo que el personal de farmacia utiliza para informarle sobre el uso correcto de los medicamentos es el adecuado?
- ¿El tiempo de dispensación que utiliza el farmacéutico para la entrega de medicamentos es el adecuado?
- ¿El tiempo que espera para ser atendido en farmacia es el adecuado?
- ¿El farmacéutico le brinda respeto y toda la atención en el proceso de la dispensación?
- ¿Ud. confía en el proceso de la recepción, verificación y entrega de sus medicamentos en farmacia?
- ¿El farmacéutico estuvo disponible en el momento que usted lo necesitó?
- ¿El servicio de atención farmacéutica que recibe en farmacia es acorde a sus expectativas?
- ¿Ud. confía sobre la procedencia, calidad y correcto almacenamiento de los medicamentos adquiridos?
- ¿Ud. confía en el nivel académico del profesional farmacéutico?
- ¿Ud. prefiere consultar al farmacéutico antes que a un médico?
- ¿El farmacéutico responde todas las dudas y/o preguntas sobre su

medicación?

- ¿El farmacéutico le brinda información sobre el adecuado almacenamiento de los medicamentos en su hogar?
- ¿El farmacéutico le orienta sobre la correcta eliminación de medicamentos vencidos?
- ¿El farmacéutico realiza un seguimiento personalizado sobre la enfermedad y su tratamiento farmacológico?
- ¿El farmacéutico le brinda orientación sobre la interacción de la alimentación y sus medicamentos?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la consejería que tiene el personal de farmacia en la atención brindada?
- ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia?
- ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con el respeto en el orden de llegada de los pacientes que administra el personal de farmacia?
- ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción de acuerdo al respeto que tiene el personal de farmacia de sus opiniones?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia?
- ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando?
- ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos?
- ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto a la orientación de medidas de precaución frente a COVID-19?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta que posee el personal de farmacia?
- ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la limpieza en la oficina farmacéutica?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica?

- ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?
- ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al orden y almacenamiento de medicamentos en la oficina farmacéutica?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la iluminación y comodidad que presenta en la oficina farmacéutica?

5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

El tiempo que se demoraría el participante en llenar la encuesta, así como explicarles el procedimiento y los pasos a seguir podría generar cierta incomodidad por participar.

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:
 - Cotrina García César, al celular 958814449, al correo electrónico: cesarcotrinag@gmail.com
 - Cullcush Chávez Diana Melissa, al celular 948854214, al correo electrónico: cullcushdiana@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 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

Título del Proyecto de Tesis: CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONTEXTO DE COVID 19 EN LA OFICINA FARMACÉUTICA PERUSALUD EN EL CERCADO DEL CALLAO FEBRERO – MARZO 2022	
Tesistas	- Cotrina García, César - Cullcush Chávez, Diana Melissa

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: 19 de febrero de 2022

Validado por: Dr. Héctor Alexander Vilchez Cáceda

Firma:



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

Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONTEXTO DE COVID 19 EN LA OFICINA FARMACÉUTICA PERUSALUD EN EL CERCADO DEL CALLAO MARZO – ABRIL 2022	
Tesistas	- Cotrina García. César - Cullcush Chávez, Diana Melissa

III. 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	

IV. 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: 19 de febrero de 2022

Validado por: Dra. Rosa Danitza Moyano Legua

Firma:



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

Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONTEXTO DE COVID 19 EN LA OFICINA FARMACÉUTICA PERUSALUD EN EL CERCADO DEL CALLAO MARZO – ABRIL 2022	
Tesistas	- Cotrina García. César - Cullcush Chávez, Diana Melissa

V. 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

VI. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?

Ninguna

2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?

Ninguna

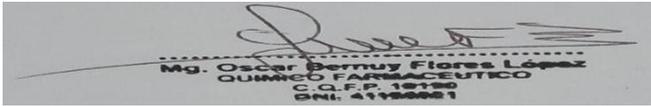
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?

Ninguna

Fecha: 25 de febrero de 2022

Validado por: Mg. Oscar Flores López

Firma:



Mg. Oscar Bernuy Flores López
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C. Q. F. P. 19130
 O.N.I. 41159921

ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo

