



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA

EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título de **Informe final de tesis** es:

Satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al Hospital Regional de Ica – 2020

Presentado por:

LAGOS RAMOS, KATHERIN EDITH

Bachiller del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es **5%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.
Observaciones:

Ica, 23 de Diciembre de 2022


Dra. MARIA GILDA REYES DIAZ
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



RDMG/osad

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Farmacia y Bioquímica



Satisfacción del usuario según percepción de precios y
accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid-19 en
boticas y farmacias ubicadas frente al Hospital Regional de Ica
- 2020

Línea de investigación
Salud pública y conservación del medio ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

Autora:

Bach. LAGOS RAMOS KATHERIN EDITH

Ica – Perú

2022

Dedicatoria

A mis padres por su gran apoyo incondicional y la motivación que me dieron día a día para culminar mi carrera profesional e inculcarme la gran importancia del estudio. A mi hijo que es la razón de seguir adelante y que me estimula cada mañana a ser mejor persona para él.

Agradecimiento

- A la Universidad San Luis Gonzaga de Ica por ser parte de mi formación universitaria.
- A los usuarios de las farmacias y boticas ubicadas frente al Hospital Regional de Ica por permitirme obtener información de ellos, que fue utilizada para el presente trabajo.
- Agradecer a mi Asesor Jaime Torres Lévano por su apoyo, paciencia y tiempo para poder guiarme en esta etapa tan anhelada.

Índice de contenido

Dedicatoria.	ii
Agradecimientos	iii
Índice.	iv
Resumen	vii
Abstract.	viii
I. Introducción.	9
II. Estrategia metodológica.	20
III. Resultados.	22
IV. Discusión.	37
V. Conclusiones.	40
VI. Recomendaciones.	41
VII. Referencias bibliográficas.	42
VIII. Anexos.	46

Índice de tablas

Tabla 1: Sexo de los participantes en la Investigación.	22
Tabla 2: Nivel educativo de los participantes en la Investigación.	23
Tabla 3: Ingreso económico mensual de los participantes en la Investigación.	24
Tabla 4: Grado de satisfacción de los usuarios participantes en la investigación.	25
Tabla 5: Accesibilidad de los medicamentos en los participantes de la investigación.	25
Tabla 6: Nivel de Percepción de los precios en los participantes de la investigación.	27
Tabla 7 Medicamentos como los antibióticos con precios elevados según la investigación. .	28
Tabla 8 Medicamentos como los corticoides con precios elevados según la investigación. ..	29
Tabla 9 Medicamentos con otras presentaciones con precios elevados según la investigación.	30
Tabla 10 Grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la percepción de precios de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.	31
Tabla 11 Grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.	32
Tabla 12 Grado de satisfacción según el grado de instrucción de los usuarios con respecto a la percepción de precios en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.	33
Tabla 13 Grado de satisfacción según el grado de instrucción de los usuarios con respecto a la accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.	34
Tabla 14 Grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la percepción de precios de los medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.	35
Tabla 15 Grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la accesibilidad de los medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.	36

Índice de contenido

Ilustración 1: porcentaje del Sexo de los participantes de la investigación.....	22
Ilustración 2: Porcentaje del Nivel educativo de los participantes en la Investigación.	23
Ilustración 3: Porcentaje del Ingreso económico mensual de los participantes en la Investigación.	24
Ilustración 4: Porcentaje del grado de satisfacción de los usuarios participantes en la investigación	25
Ilustración 5: Porcentaje de la Accesibilidad de los medicamentos en los participantes de la investigación.	26
Ilustración 6: Porcentaje del nivel de percepción de los precios en los participantes de la investigación.	27
Ilustración 7 Medicamentos como los antibióticos con precios elevados según la investigación.	28
Ilustración 8 Medicamentos como los corticoides con precios elevados según la investigación.	29
Ilustración 9 Medicamentos con otras presentaciones con precios elevados según la investigación.	30

Resumen

Objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020”.

Material y método: Tipo de investigación básica, de nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental, con una muestra de 169 usuarios que acuden a las boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica.

Resultados: evidenciamos que el 64.5% son de sexo femenino, el 62.1% secundaria, el 48.5% tiene un ingreso económico de S/. 600 a S/. 1200 soles mensuales. En cuanto al nivel de satisfacción de los precios, el 76.9% tiene un grado de satisfacción bajo y el 23.1% su grado fue alto, para la accesibilidad a los medicamentos, el 50.9% tuvieron acceso y un 49.1% no. En cuanto a la percepción de los precios a los medicamentos, el 76.3% refiere que existe un alto costo y solo un 23.7% están normales. Para los medicamentos cuyos precios han sido elevados en tiempos de pandemia según los usuarios, son los antibióticos como la Azitromicina 500 mg tableta y el de mayor costo con un 40.2%, seguido de la Cefuroxima 500 mg tableta un 17.8%.

Conclusión: “Existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020”.

Palabras claves: percepción, satisfacción, COVID 19.

Abstract

Objective to determine the degree of user satisfaction according to perception of prices and accessibility of medicines in times of COVID - 19 in drugstores and pharmacies located in front of the regional hospital of Ica - 2020 ".

Material and method: Type of descriptive, prospective and cross-sectional cohort research, Basic level and descriptive-correlate design, with a sample of 169 users who go to pharmacies and drugstores located in front of the regional hospital.

Resultados: evidenciamos que el 64.5% son de sexo femenino, el 62.1% secundaria, el 48.5% tiene un ingreso económico de S/. 600 a S/. 1200 soles mensuales. En cuanto al nivel de satisfacción de los precios, el 76.9% tiene un grado de satisfacción bajo y el 23.1% su grado fue alto, para la accesibilidad a los medicamentos, el 50.9% tuvieron acceso y un 49.1% no. En cuanto a la percepción de los precios a los medicamentos, el 76.3% refieren que existe un alto costo y solo un 23.7% están normales. Para los medicamentos cuyos precios han sido elevados en tiempos de pandemia según los usuarios, son los antibióticos como la Azitromicina 500 mg tableta y el de mayor costo con un 40.2%, seguido de la Cefuroxima 500 mg tableta un 17.8%.

Conclusion: "There is a low degree of user satisfaction according to perception of prices and accessibility of medicines in times of COVID - 19 in drugstores and pharmacies located in front of the regional hospital of Ica - 2020".

Keywords: perception, satisfaction, COVID 19.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el estado de emergencia por el que el país está atravesando ha logrado generar que las personas sean más exigentes, en cuanto a la atención que le brindan desde el tiempo que demoran para brindarle una atención hasta el precio de los medicamentos, teniendo en cuenta que los usuarios son la clave para el éxito o fracaso de una empresa, lograr conseguir su satisfacción es uno de los objetivos que se han planteado las farmacias y el personal que labora en ella.¹

Dentro del marco de la gestión de calidad el lograr satisfacer a los usuarios se puede entender como la satisfacción que los usuarios presentan luego de ser atendidos o como la complacencia que pueden tener los usuarios en relación a las expectativas que ello tenía para poder resolver sus problemas en estos momentos de coyuntura nacional por la que se está atravesando en el país y el mundo entero a causa de la covid – 19. ²

Según lo que indica la OMS la salud de las personas es definida como el estado de completo bienestar físico, mental y social no sólo la ausencia de enfermedad o incapacidad, por lo que una persona debe encontrarse sana tanto física como psicológicamente. Actualmente las personas pueden verse bien físicamente pero no se sabe a ciencia cierta si también se puede sentir bien psicológicamente ya que pueden estar atravesando por problemas como el tener a uno más familiares infectados por este virus lo que generaría cierto problema en el ámbito psicológico.³

Es tan normal que una persona en estos tiempos acuda a una farmacia para obtener un medicamento que le ayude a solucionar algún problema respiratorio, luego de haber tenido una consulta médica o en ciertos casos por cuenta propia (auto medicándose) en el que busca atención farmacéutica rápida, pero sobre todo y lo más principal en la gran mayoría de las personas sobre todo en aquellos de bajos recursos es encontrar precios bajos.⁴

Un usuario que logre encontrar en una farmacia el medicamento o insumo que busca a un costo accesible a su economía se vuelve cliente fiel y logra el efecto multiplicador con las recomendaciones para que las demás personas puedan ir a adquirir sus insumos o medicamentos aquella farmacia, haciendo que esta logre la supervivencia en el mercado, que es lo que buscan todas las farmacias.⁵

En diversas investigaciones realizadas a nivel mundial afirman que el 96% de los usuarios que reciben una mala atención no vuelven, por el contrario, aquellos usuarios que quedan satisfechos regresan trasmiten su experiencia con al menos 3 personas.⁶

Con todo lo antes mencionado nos logra mostrar que existen diversos aspectos por la que los usuarios suelen calificar la atención que reciben dentro de las farmacias como buenas o malas, siendo lo más importante el precio de los medicamentos o insumos que adquieren, en ese sentido el presente estudio de investigación busca determinar la satisfacción que pueden llegar a tener los usuarios según los precios y la accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en las boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica.

A lo anteriormente mencionado se plantea la siguiente interrogante:

Problema general:

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020?

Problemas específicos:

¿Cuál es el grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020?

¿Cuál es el grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020?

¿Cuál es grado de satisfacción según nivel educativo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020?

Se plantearon los siguientes **Objetivos de investigación**

General:

- Determinar el grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020.

Específicos

- Analizar el grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020.
- Identificar el grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020.
- Identificar el grado de satisfacción según nivel educativo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica– 2020.

El presente estudio se justifica:

Teórica:

Esta investigación servirá para conocer la satisfacción que sienten los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de los medicamentos en tiempos de covid – 19 en las boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica-2020.

Metodológico:

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad en la atención. Pues un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas, tales como continuidad en la asistencia de los usuarios a las boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica - 2020.

Social:

Esta investigación permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la percepción que tienen ellos acerca del precio y accesibilidad de ciertos medicamentos ofrecidos en tiempos de covid – 19 en las boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica-2020.

Su importancia radica:

En qué tan satisfechos se sienten los usuarios sobre la atención que les brindan en las boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica-2020, sobre todo con respecto a la accesibilidad y los precios de los medicamentos en tiempos de covid – 19, ya que se han percibido cierto tipo de alza en los costos y escasos de ciertos medicamentos muy útiles para

afrontar el virus. A si mismo con esta investigación se lograra comparar las farmacias y las boticas en cuanto a la satisfacción por costos y con ello comprobar si existen centros farmacéuticos que se están aprovechando de la población en este momento de coyuntura nacional.

Entre los antecedentes internacionales, Bofill A, López R, Murguido Y, Cuba (2016), realizaron una tesis denominada “*Calidad del servicio en una farmacia de Cuba*”, en el que plantearon como principal objetivo: Evaluar la calidad de atención que brindan en la farmacia, el tipo de estudio fue descriptivo- correlacional, en la que se encuestaron a 150 usuarios seleccionados mediante un muestreo probabilístico, encontrando como resultados que: existe posibles reacciones de los medicamentos solicitados, dentro de la variables que peor evaluadas fueron: la fiabilidad, la capacidad de respuesta. Llegando a la conclusión que existen más indicadores negativos que positivas en la calidad de atención que brinda la farmacia percibida por las mujeres.⁷

Aguilera N y Saavedra C. (2016) En su investigación a la que titularon “*Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán - Chile*” en el que plantearon como objetivo principal exponer las expectativas y satisfacción, de los usuarios que acuden a las farmacias de Chillan, el tipo de estudio fue descriptivo, en la que se encuestaron a 196 usuarios a través de un cuestionario de la escala de Serviqual, Dentro de los resultados se encontró que el personal no logra responder a las dudas de los usuarios, en lo que respecta a la organización se observa una desorganización desde la misma empresa, falta de apoyo y compromiso por a los usuarios, así mismo se encontró que los usuarios refieren no sentir seguridad en cuanto a los precios desmedidos, también se refleja un nivel bajo de empatía con los usuarios ya que no se preocupan de brindar una atención personal de calidad, sino solo se preocupan de vender los medicamentos, con respecto a la percepción de la infraestructura y los materiales tuvieron una satisfacción media, ya que cuentan con materiales e infraestructura adecuada pero en relación a la atención de personas con discapacidad, gestante o adultos mayores aún falta organizar su atención por los largos minutos de espera no teniendo los ingresos necesarios para acceder a medicamentos de venta libre⁸

Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. España (2015), en su investigación titulada “*Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia*”. Tuvo como objetivo conocer el grado de satisfacción del cliente interno (facultativos especialistas de área (FEA) y enfermería) y del cliente externo (pacientes) de un Servicio de Farmacia (SF), el tipo de estudio fue transversal en el que se aplicó un cuestionario a los usuarios de consulta

externa y pacientes internados, en los resultados se encontró que ambos clientes se encuentran satisfechos con la atención que brinda el servicio de farmacia.⁹

Para los Antecedentes Nacionales: Lobaton M. (2019) en su investigación titulada “Medicamentos precios y acceso a la salud en el Perú 2010 – 2016” tuvo como propósito determinar cuáles son los criterios utilizados en la asignación de precios de los medicamentos consumidos en el Perú que se ofrecen en el mercado farmacéutico (Laboratorios, droguerías, Farmacias y Boticas). Así mismo se determina de qué manera el precio alto de los insumos y medicamentos forman una barrera que les impide el acceso a la salud, por ende, los resultados ayudaran a tomar medidas que para que el gobierno tome decisiones de políticas de salud a fin de que los pacientes puedan ser atendidos mediante el acceso a medicamentos de calidad y de bajo costo.¹⁰

Madison M. (2018) en su investigación titulada “Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycan. Febrero – abril 2018”. en el que planteo como principal objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención que le brindaron en las boticas y farmacias, el tipo de estudio fue descriptiva, no experimental, correlaciona y transversa; la muestra estuvo conformado por 374 usuarios que adquieren sus medicamentos en las boticas y farmacias del distrito de Huancay a las que se les aplico un cuestionario con 20 preguntas; encontrando como resultados que el 29% eran hombres, 71% mujeres, el 72% acuden a boticas y 28% acuden a farmacias, el grado de instrucción que predomino en la población encuestada fue secundaria con un 52%, siendo ese grupo que mayor predomino con respecto a la calificación que le dieron a las boticas y farmacias el 57% la califico como buena y un 43% la califico como mala.¹¹

Huaman J, Lima (2017), en su investigación; “Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016”, en el que planteo como su principal objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios, el tipo de estudio fue descriptivo con un diseño observacional, en la que se encuestó a 383 usuarios que acudieron a la cadena de Boticas Mifarma a los que se les aplico el cuestionario Serviquil, encontrando como resultado que el 68,1 % de la población tiene un alto nivel satisfacción, con respecto a la atención que se le brinda a los usuarios; ningún usuario percibe satisfacción baja, 31,9 % satisfacción media.¹²

Sanchez D, Lima (2016), en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la Botica Puntofarma de Chorrillos.2015”. Tuvo como objetivo: determinar el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la botica Puntofarma el

tipo de estudio fue deductivo, descriptivo, cuantitativa con un diseño no experimental, en la que se encuestó a 200 usuarios que acudieron a la botica, obteniendo como resultados: que el 69% de los encuestados poseen una buena satisfacción y 31% no tienen buena satisfacción. Llegando a la conclusión que existe un porcentaje mayoritario de los usuarios que están conforme con la atención brindada en la farmacia.¹³

Nuestro sustento teórico y los enfoques conceptuales para esta investigación son las siguientes:

Satisfacción de usuario

Según la Organización Mundial de la Salud, la satisfacción del usuario son las expectativas y percepciones que tienen los usuarios sobre algo.¹⁴

En otro concepto tenemos el emitido por el diccionario de la real academia española el cual lo define como un concepto abstracto que el cliente emplea para medir el grado de la atención brindada, es decir el cumplimiento de las exigencias o condiciones necesarias para resolver un problema.¹⁵

Un usuario satisfecho es aquel que siente que se ha resuelto sus problemas y se han cumplido sus expectativas, A mayor satisfacción, mayor será la competitividad en el mercado cobrando sentido al momento del lanzamiento de un nuevo producto, pues se ofertara la importancia, las características y las propiedades que logran generar esta satisfacción.¹⁶

Actualmente para medir la satisfacción de cualquier usuario debemos medir que tan satisfecho se siente con la atención brindada y que tan bien pudo llegar a resolver sus problemas.¹⁷

El Profesor de Administración de Empresas en la Universidad de Virginia, Kotler define la satisfacción del cliente como “el número de clientes, o el porcentaje total de clientes, cuyas experiencias con una empresa, sus productos o sus servicios exceden determinados umbrales de satisfacción”.¹⁸

Cuando hablamos, de satisfacción, tenemos que mencionar que es el nivel de ánimo de un individuo, lo cual es el resultado de rendimiento percibido por un producto o servicio con sus expectativas" o como “la representación de la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo”¹⁹. Entonces diremos que la satisfacción de una persona se da por la complacencia de un cliente en relación a la función de sus expectativas para solucionar sus necesidades reales o percibidas.²⁰

Lo cual se obtendrá como beneficios para la empresa:

- 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas).
- 2) Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes).
- 3) Una determinada participación en el mercado.²¹

La gran mayoría de empresas buscan la felicidad y satisfacción de sus clientes, de esta manera buscan llegar a su satisfacción, para que luego la empresa y la marca del producto a ofrecer sea multiplicado por dichos clientes, ya que una buena atención genera una gran difusión, es así que los clientes, al obtener buenos resultados de dichos productos pueden acceder más constante a ellos, esto también radica en el trato de proveedor, si el cliente se siente satisfecho puede continuar con su consumo, en caso contrario puede que exista otro proveedor que le ofrezca algo mejor.²²

Cuando señalamos la palabra percepción, rápidamente hacemos referencia a la acción y efecto de percibir o sentir algo positivo frente a una situación.²³

Si bien, tenemos que tener en cuenta que la percepción que es refregada en las personas, en este caso por el acceso a los precios y su accesibilidad a los medicamentos en tiempos de covid-19, se ha podido manifestar que muchas de las entidades de farmacia, han elevado sus precios enormemente, lo cual fue revelado por un estudio de análisis que hizo el diario el Ojo Público a partir de una base de datos construida con información del observatorio de precios de la Digemid determinó que los precios más altos corresponden a la Azitromicina 500 mg tableta, Hidroxicloroquina 200 mg tableta y Tocilizumab 20 mg/ml inyectable. A su vez se elevó el número de contagios por Sars-CoV-2, colapsando varios hospitales públicos y la incertidumbre de miles de pacientes, a todo esto, el sector privado elevó sus costos en medicamentos, incluidos los medicamentos que son empleados para esta nueva enfermedad²⁴

La población detalló que uno de los medicamentos que mayor gasto está generando en sus bolsillos es la Azitromicina 500 mg tableta; medicamento que ha incrementado su precio al doble; puesto que anterior a la pandemia el precio que oscilaba para este medicamento en su versión genérico variaba entre s/.3 y s/.10 soles, dicho medicamento en la actualidad tiene un costo aproximado de s/.50 soles a más.²⁴

Por otro lado, también se ha hecho aumento en los medicamentos como la "Hidroxicloroquina 200 mg tableta, Dexametasona 4 mg tableta y Dexametasona 4 mg/ml ampolla, y aquellos que son específicamente para las enfermedades respiratorias y

tratamiento de covid – 19, siendo las regiones Loreto, Ucayali, Áncash, La Libertad, Piura, Ica y Junín en las que se notó el gran incremento de los precios”.²⁴

Según el especialista Pierino Stucchi, en su último blog, realiza un análisis del último proyecto legislativo, lo cual busca la disminución o regulación de medicamentos en medio de la pandemia de COVID-19.

El aumento de estos medicamentos está basado en tres posibles causas:

Incremento de costos de los insumos, de los productos y de la cadena logística. Si este incremento se llega a cabo en todo el mundo, este también afectaría en la económica y los costos, ya que sufriría un incremento en los costó de insumos, elevando con ello también los costos de adquisición a nivel mayorista y, finalmente, a nivel de las cadenas de boticas y farmacias.

Incremento de la demanda. Que exista una gran demanda de uno o varios medicamentos, esto genera una brecha de demanda que en el corto plazo puede quedar insatisfecha, provocando escasez relativa. Generando así una presión en el incremento del costo, ya que no hay mucha demanda de dicho medicamento.

Migración de usuarios que generalmente adquieren sus medicinas en establecimientos del Estado, por escasez. Dicha escasez afecta en la cadena de boticas y farmacia, ya que, por la falta de este, afectaría en el stock de sus productos y como consecuencia se eleva su precio. De esta manera sería correcto evaluar su regulación en los precios máximos puede servir para garantizar el acceso a los medicamentos por la mayoría de la población.²⁵

El covid 19 es el responsable en la elevación de ciertos medicamentos, ya que la infección sigue aumentando, al igual que el miedo por el contagio de esta enfermedad, lo que hace que la población adquiera medicamentos de venta libre, logrando de esta manera un aumento en la demanda de medicamento y haciendo que su precio se eleve y escaseen en el mercado.²⁶

Sin embargo, pese a que existen unas grandes cadenas como Inkafarma, Mifarma entre otras, aun existe un gran número de reclamos por el alza de precios en medicamentos, las cuales están siendo utilizados para la infección por covid 19, pese a que estas empresas pertenecen a la plataforma de salud del Grupo Intercorp, la cual informó en un comunicado su compromiso de impulsar un mejor acceso a la salud y a medicamentos de calidad para todas las familias peruanas.²⁷

Haciendo de conocimiento a la población y aclarando, que el precio de algunos medicamentos como la Hidroxicloroquina 200 mg tableta, se está ofertando a S/ 3.00 soles la unidad y no a S/ 80.00 soles como se viene manifestando. En el caso de la Aspirina 100 mg tableta su valor es de S/ 0.50 por tableta, así mismo, según estas empresas están dando a conocer sus precios en diversas plataformas de DIGEMID, para que la población no se vea afectada, por los supuestos costos elevados que han estado mencionando, con esto ellos desmienten toda acusación de sus empresas, pero a la vez hacen de conocimiento para que otras cadenas no se aprovechen de esta mala información.²⁷

“Según el INEI a partir del 6 de marzo todos los establecimientos farmacéuticos del Perú deberán ofertar al menos 31 medicamentos genéricos, o de lo contrario podrían ser sancionados con hasta 8,600 equivalentes a 2 UIT”.²⁸

Es por ello que el ministerio de salud incluirá los medicamentos utilizados para tratar el COVID-19 en la lista de los productos genéricos obligatorios, pues se ha visto reflejado que estos son los medicamentos que más ha aumentado su consumo.²⁹

Rol del farmacéutico en la Covid 19.

El profesional farmacéutico, también es pieza fundamental en esta pandemia, como los profesionales de la primera línea, ya sea desde una farmacia comunitaria, hospitalaria, distribución, industria y también como agente activo en salud pública desde las administraciones, asociaciones y colectivos profesionales en todo lo referente a la posible prevención y detección precoz de infecciones respiratorias. El Consejo General de Colegios Farmacéuticos ha habilitado un espacio en Portalfarma con información sobre la infección por coronavirus, donde manifiesta las funciones que cumple el farmacéutico:

- “Informar (y mantenerse informado) sobre cuestiones fundamentales de la enfermedad. Es importante recordar que la COVID es una infección causada por virus y, por tanto, los antibióticos no deben ser usados como medio de prevención o tratamiento”.
- Fomentar buenas prácticas para evitar el contagio, en especial en grupos de riesgo, ya que los farmacéuticos comunitarios son los primeros que tienen acceso a las personas que presentan sintomatología, y corren el riesgo de un contagio por un posible caso de infección por covid-19, es por ello la importancia de cumplir con todas las medidas de bioseguridad por parte de la cadena y del proveedor con la atención al cliente. Es importante que las entidades de salud se mantengan en constante promoción del cuidado para la infección por covid-19, por medio de infografías y video consejos sanitarios con

información sobre: qué tipos de mascarillas hay y cuándo se recomienda su uso, o cómo se debe poner y retirar la mascarilla, con un lenguaje sencillo y entendible.

- Divulgar información científica rigurosa y veraz entre los pacientes y la población general sobre la enfermedad.
- Contribuir a la detección precoz de posibles casos de infección por SARS-CoV-2, procediendo con una adecuada derivación al médico, ante signos o síntomas sugerentes de una infección respiratoria.
- Colaborar con médicos y otros profesionales de la salud para proporcionar la mejor asistencia sanitaria posible al afectado, especialmente en los niveles de atención primaria.
- La función social de la farmacia durante el confinamiento, es la de ayudar a aquellas personas que están siendo víctimas de violencia de género y que puedan solicitar ayuda sobre todo en un momento.

La participación de farmacéutico también es importante en la salud pública, ya que pueden ser partícipes en el control de riesgos para la prevención a través del control de riesgos ambientales y alimentarios, a fin de conseguir la protección de la salud de la población.

Por último, para garantizar la asistencia de calidad y protección a todos los pacientes, especialmente de los más vulnerables, se ha elaborado un plan con propuestas de la farmacia para colaborar en el plan para la transición hacia una nueva normalidad. Estas iniciativas apuestan por el aumento de la capacidad asistencial de la atención primaria, la vigilancia epidemiológica, la protección colectiva y del personal de las farmacias, así como acciones de mejora social.³⁰

Se plantearon la **siguiente hipótesis**

Hipótesis alterna:

Existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID-19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.

Hipótesis nula:

No existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID-19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica - 2020.

Variables de investigación

Variable 1:

Satisfacción del usuario

Variable 2:

Percepción de precios y accesibilidad de medicamentos

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, Nivel y Diseño

- **Tipo de investigación:**

Básico: La básica denominada también pura o fundamental, es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes

- **Nivel de investigación:**

Descriptivo-correlacional: Consiste en describir las características más importantes de las variables y a la vez establecer el grado de relación que existe entre las variables de estudio.

- **Diseño de investigación:**

No experimental. No se manipularon las variables

2.2. Población y Muestra

- **Población:**

La población de estudio estuvo conformada por todas las personas que acudieron a las farmacias y boticas ubicadas frente al hospital Regional de Ica en el mes de Octubre del 2021, siendo total de 300 usuarios.

- **Muestra:**

Para la obtención de la muestra se realizó a través de la siguiente formula: con un 95% de confianza y un Nivel de significancia de 0.05.

Donde:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2} =$$

Donde:

N=Población

n= Muestra

Z= nivel de confianza

E=Error

Datos:

$$n = \frac{300 \times 1.96^2 \times 0.5^2}{(300-1) \times 0.052 + 1.96^2 \times 0.5^2}$$

$$n = \frac{288.12}{1.7} = 169.4$$

$$n = 169$$

Siendo el tamaño de la muestra de **169** usuarios, a los que se les encuestó sobre la percepción que tienen acerca de los precios y la accesibilidad de los medicamentos en las boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica, en tiempos de COVID – 19.

2.3. Técnicas de Recolección de datos

Los datos fueron recolectados a través de una encuesta; que fue aplicado a los usuarios que compran sus medicamentos en las boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica - 2020, previa información que se le brindó y con la autorización del mismo se procedió a realizar la encuesta.

2.4. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

La información fue procesada a través del programa Excel 2016 para realizar las estadísticas descriptivas se empleó también el programa estadístico SPS versión 23.

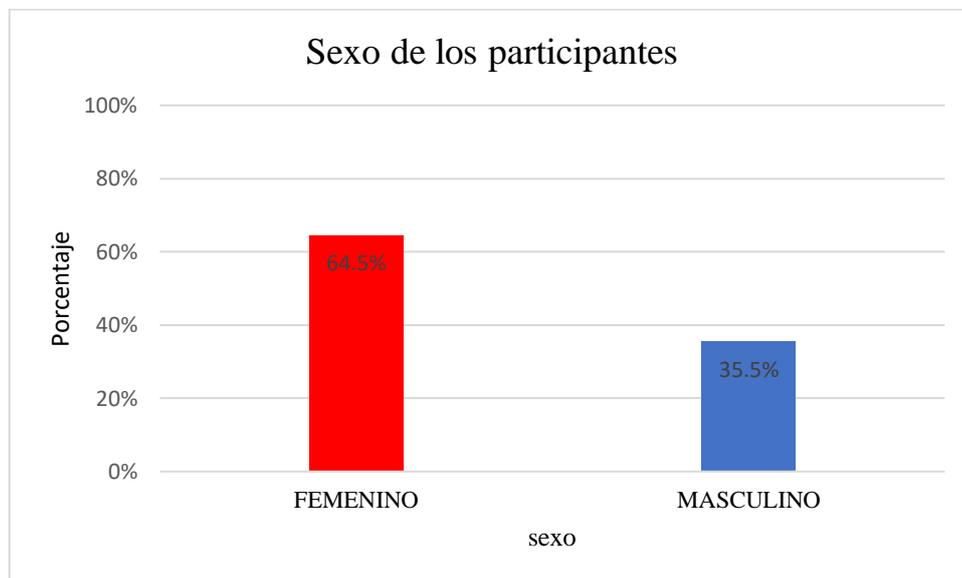
Así mismo el cuestionario fue validado por juicio de expertos y pasar por una confiabilidad de Alpha de Cronbach mayor de 0.7 para ser aceptado como válido para su ejecución, tendiendo como valor 0.834, lo cual es aceptable.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Sexo de los participantes en la Investigación.

sexo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	femenino	109	64,5	64,5	64,5
	masculino	60	35,5	35,5	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Ilustración 1: porcentaje del Sexo de los participantes de la investigación.



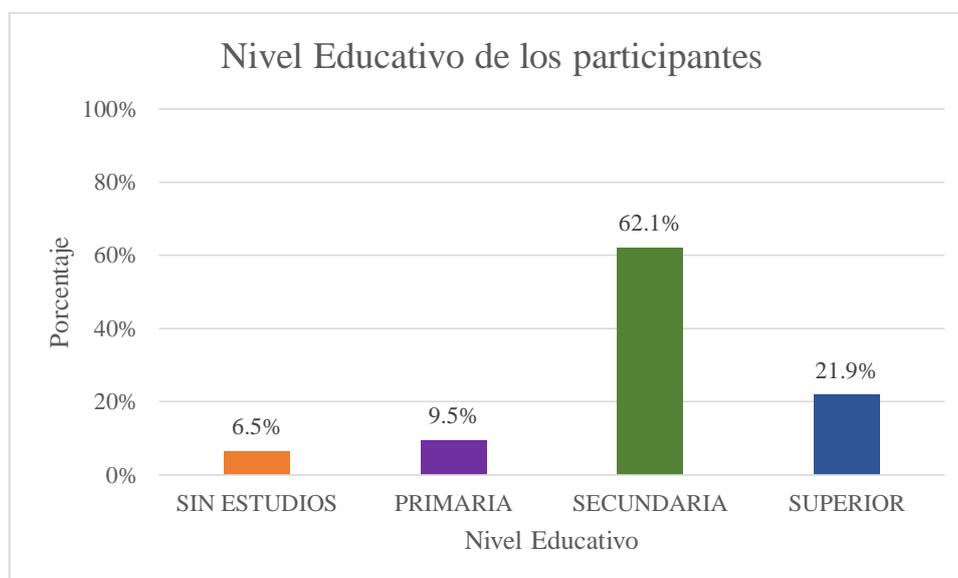
DESCRIPCIÓN

En la tabla y gráfico 1 se observa que, del total de participantes, el sexo que predominó fue el femenino con el 64.5% seguido del 35.5% que fue masculino.

Tabla 2: Nivel educativo de los participantes en la Investigación.

Nivel educativo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Estudios	11	6,5	6,5	6,5
	Primaria	16	9,5	9,5	16,0
	Secundaria	105	62,1	62,1	78,1
	Superior	37	21,9	21,9	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Ilustración 2: Porcentaje del Nivel educativo de los participantes en la Investigación.



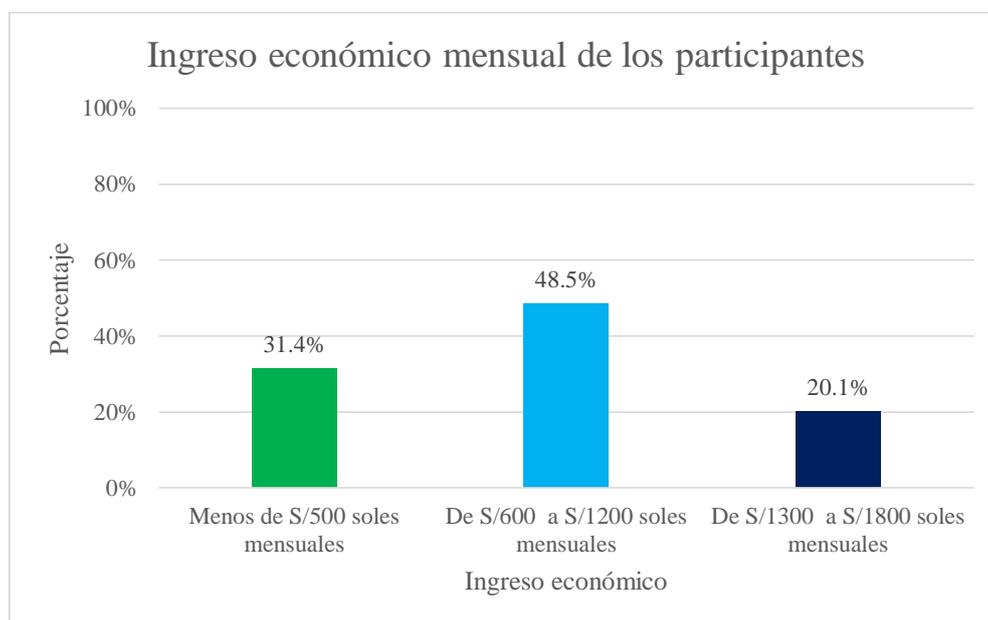
DESCRIPCIÓN

En la tabla y gráfico 2 se observa que, del total de participantes, el nivel educativo que mayor predominio fue secundaria con el 62.1%, seguido del 21.9% superior, el 9.5% primaria y un 6.5% analfabeta.

Tabla 3: Ingreso económico mensual de los participantes en la Investigación.

Ingreso económico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de S/. 500 soles mensuales	53	31,4	31,4	31,4
De S/. 600 a S/. 1200 soles mensuales	82	48,5	48,5	79,9
S/. 1300 a S/. 1800.00 soles mensuales	34	20,1	20,1	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Ilustración 3: Porcentaje del Ingreso económico mensual de los participantes en la Investigación.



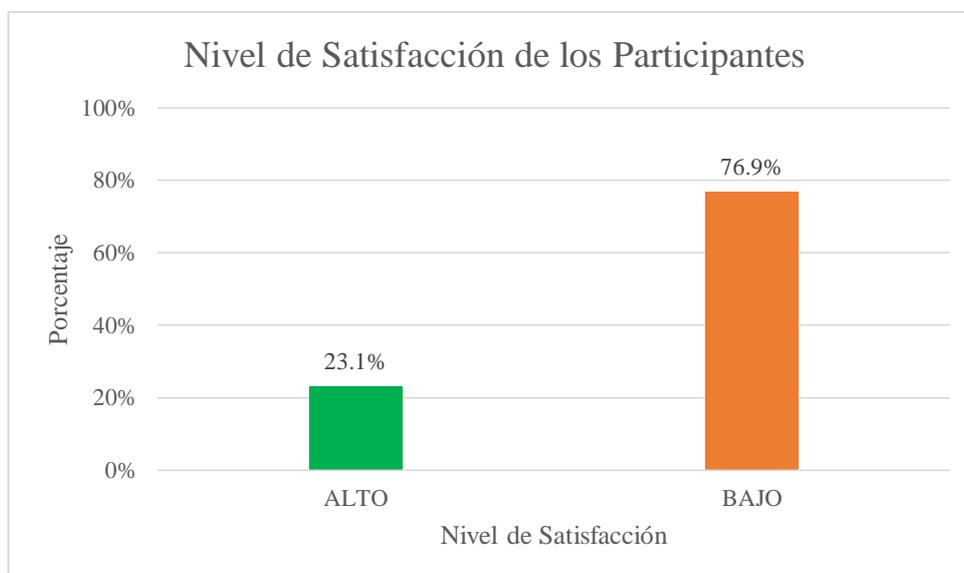
DESCRIPCIÓN

En la tabla y grafico 3 se observa que, del total de participantes, el ingreso económico de mayor frecuencia fue de S/. 600 a S/. 1200.00 soles mensuales con un 48.5%, seguido del 31.4% con menos de S/. 500 soles mensuales y el 20.1% fue de S/. 1300 a S/. 1800 soles mensuales.

Tabla 4: Grado de satisfacción de los usuarios participantes en la investigación

GRADO DE SATISFACCION		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	39	23,1	23,1	23,1
	BAJO	130	76,9	76,9	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Ilustración 4: Porcentaje del grado de satisfacción de los usuarios participantes en la investigación



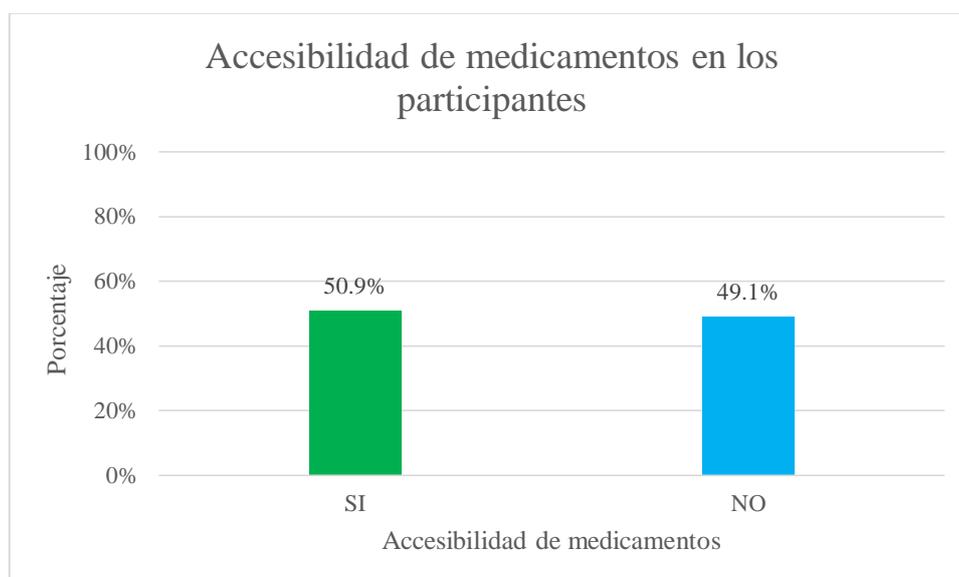
DESCRIPCIÓN

En la tabla y grafico 4 se observa que, del total de participantes, el nivel de satisfacción de los usuarios, donde el 76.9% tiene un grado de satisfacción bajo y el 23.1% su grado fue alto, con respecto a los precios de medicamentos.

Tabla 5: Accesibilidad de los medicamentos en los participantes de la investigación.

Accesibilidad de los medicamentos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	86	50,9	50,9	50,9
	NO	83	49,1	49,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Ilustración 5: Porcentaje de la Accesibilidad de los medicamentos en los participantes de la investigación.



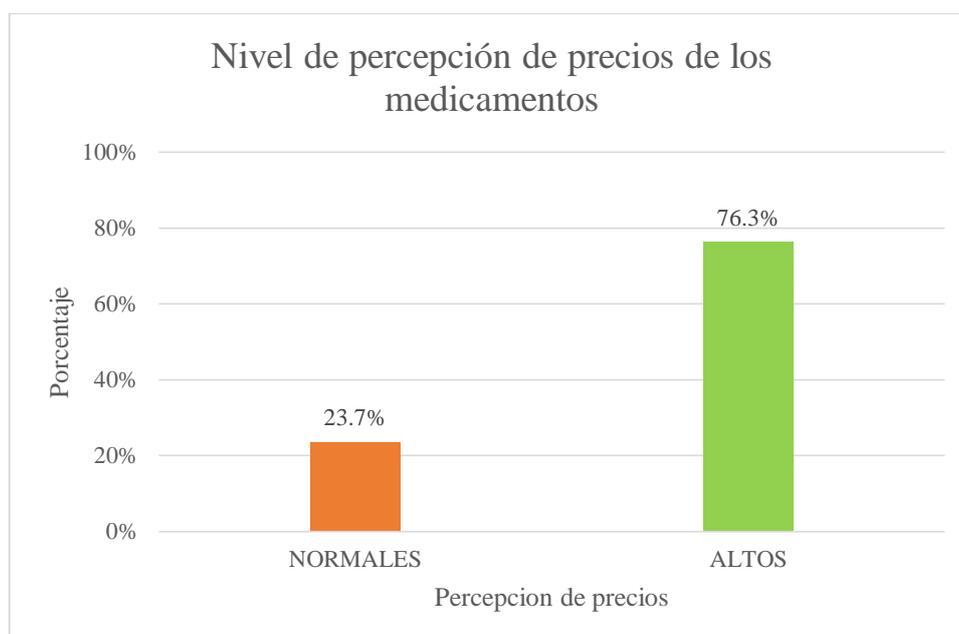
DESCRIPCIÓN

En la tabla y gráfico 5 se observa que, del total de participantes, la accesibilidad de los medicamentos que refieren los usuarios, donde el 50.9% refieren haber tenido acceso y un 49.1% que no han tenido acceso a ellos.

Tabla 6: Nivel de Percepción de los precios en los participantes de la investigación.

PERCEPCION DE LOS PRECIOS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NORMALES	40	23,7	23,7	23,7
	ALTO	129	76,3	76,3	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Ilustración 6: Porcentaje del nivel de percepción de los precios en los participantes de la investigación.



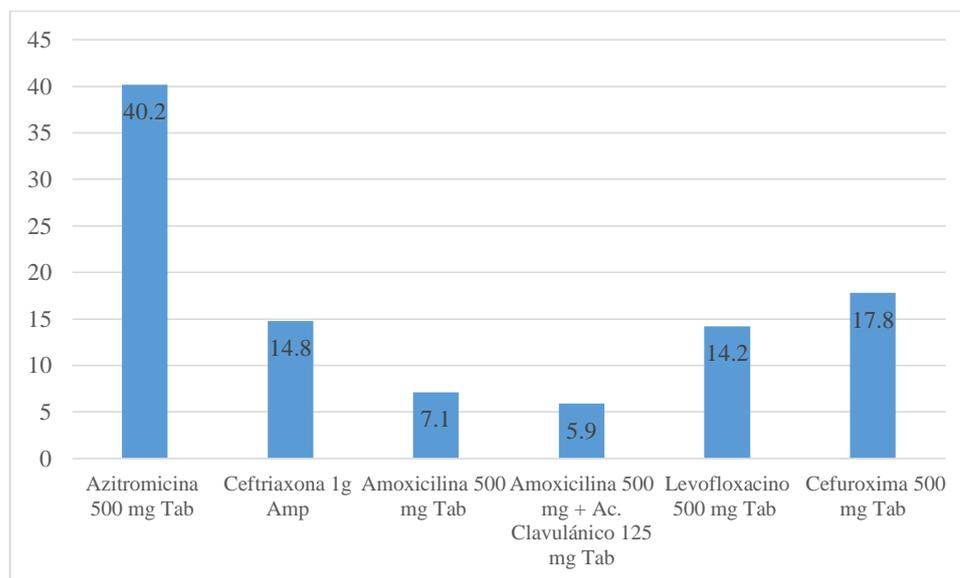
DESCRIPCIÓN

En la tabla y gráfico 6 se observa que, del total de participantes, la percepción que refieren ellos sobre los precios de los medicamentos, donde el 76.3% refieren que existe un alto costo de ellos, y solo un 23.7% refieren que los precios están normales.

Tabla 7 Medicamentos como los antibióticos con precios elevados según la investigación.

MEDICAMENTOS CON PRECIOS ELEVADOS		
ANTIBIÓTICOS	N	%
Azitromicina 500 mg Tab	68	40,2
Ceftriaxona 1g Amp	25	14,8
Amoxicilina 500 mg Tab	12	7,1
Amoxicilina 500 mg + Ac. Clavulánico 125 mg Tab	10	5,9
Levofloxacino 500 mg Tab	24	14,2
Cefuroxima 500 mg Tab	30	17,8

Ilustración 7 Medicamentos como los antibióticos con precios elevados según la investigación.



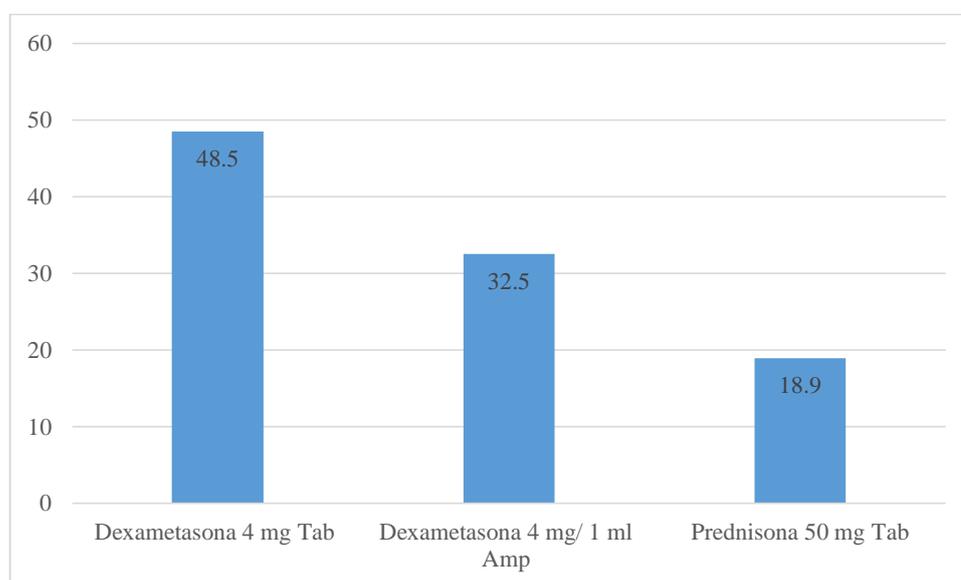
En la tabla y grafico 7 se observa que, los medicamentos cuyos precios han sido elevados en tiempos de pandemia según lo refieren los usuarios, en el grupo de los antibióticos ellos refieren que la Azitromicina 500 mg Tab fue el medicamento de mayor costo con un 40.2%, seguido de la Cefuroxima 500 mg Tab. Con un 17.8%, el

14.8% fue de Ceftriaxona 1 g Amp. Y solo un 5.9% hace mención de la Amoxicilina 500 mg + Acido Clavulánico 125 mg Tab.

Tabla 8 Medicamentos como los corticoides con precios elevados según la investigación.

MEDICAMENTOS CON PRECIOS ELEVADOS		
CORTICOIDES	N	%
Dexametasona 4 mg Tab	82	48,5
Dexametasona 4 mg/ 1 ml Amp	55	32,5
Prednisona 50 mg Tab	32	18,9

Ilustración 8 Medicamentos como los corticoides con precios elevados según la investigación.

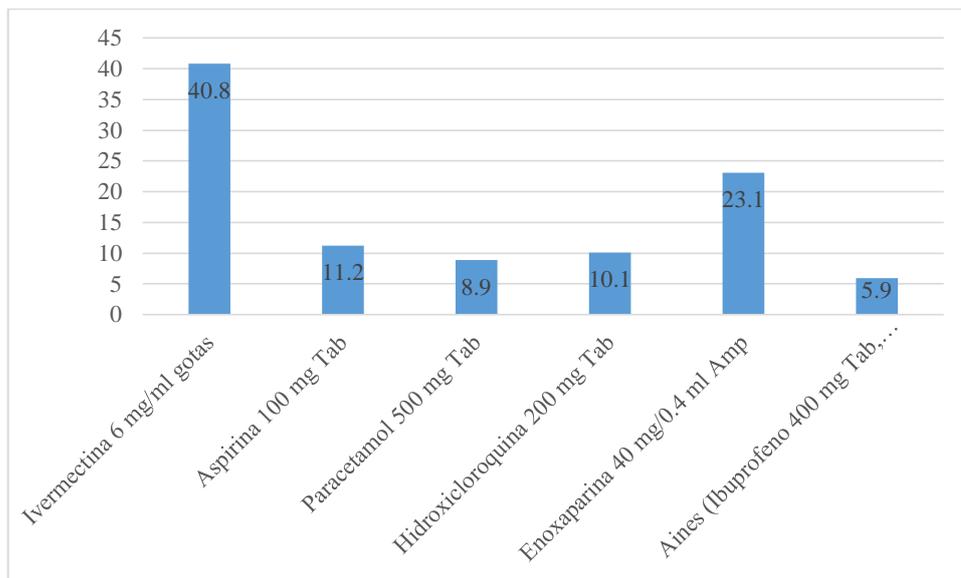


En la tabla y grafico 8 se observa, en cuanto a los corticoides la Dexametasona 4 mg tabletas ocupo la mayor frecuencia en un 48.5%, seguido de Dexametasona 4mg/1ml Ampolla con un 32.5% y el 18.9% Prednisona 50 mg Tab.

Tabla 9 Medicamentos con otras presentaciones con precios elevados según la investigación.

MEDICAMENTOS CON PRECIOS ELEVADOS		
OTRAS PRESENTACIONES	N	%
Ivermectina 6 mg/ml gotas	69	40,8
Aspirina 100 mg Tab	19	11,2
Paracetamol 500 mg Tab	15	8,9
Hidroxiclороquina 200 mg Tab	17	10,1
Enoxaparina 40 mg/0.4 ml Amp	39	23,1
Aines (Ibuprofeno 400 mg Tab, Naproxeno 550 mg Tab, Diclofenaco 50 mg Tab)	10	5,9

Ilustración 9 Medicamentos con otras presentaciones con precios elevados según la investigación.



En la tabla y grafico 9 se observa, las otras presentaciones, los usuarios hacen de manifiesto que la Ivermectina 6 mg/ml gotas fue uno de los medicamentos que se elevó en su precio, en un 40.8%, el 23.1% la Enoxaparina 40 mg/0.4 ml Amp, el 11.2% la Aspirina 100 mg Tab, el 10.1% Hidroxiclороquina 200 mg Tab, el 8.9% Paracetamol

500 mg Tab y un 5.9% los Aines (Ibuprofeno 400 mg Tab, Naproxeno 550 mg Tab, Diclofenaco 50 mg Tab.)

Tabla 10 Grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la percepción de precios de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.

GRADO DE SATISFACCION	PERCEPCIÓN DE PRECIOS								TOTAL	
	NORMALES				ALTO					
	femenino		masculino		femenino		masculino		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
alto	9	5,33	5	2,96	18	11	7	4,1	39	23,1
Bajo	33	19,5	15	8,88	58	34	24	14	130	76,9

DESCRIPCIÓN

En la tabla 10 se observa, al grado de satisfacción y percepción con respecto a los precios de los medicamentos, los que respondieron normales, el 5.3% son mujeres y el 2.9% hombres estando un grado de satisfacción alto; sin embargo, aquellos grupos con baja satisfacción el 19.5% son mujeres y el 8.8% hombres.

Tabla 11 Grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.

GRADO DE SATISFACCION	ACCESIBILIDAD								TOTAL	
	SI				NO					
	femenino		masculino		femenino		masculino			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
alto	8	4,73	6	3,55	15	8,9	10	5,92	39	23,1
Bajo	29	17,2	19	11,2	54	32	28	16,6	130	76,9

En la tabla 11 se observa, al grado de satisfacción y accesibilidad de los medicamentos, los que respondieron tener acceso, el 4.7% son mujeres y el 3.5% hombres estando un grado de satisfacción alto; sin embargo, aquellos grupos con baja satisfacción que no tienen accesibilidad, el 32% son mujeres y el 16.6% hombres.

Tabla 12 Grado de satisfacción según el grado de instrucción de los usuarios con respecto a la percepción de precios en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.

Grado de satisfacción	Percepción de precios															
	normales								alto							
	sin estudios		primaria		secundaria		superior		sin estudios		primaria		secundaria		superior	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
alto	0	0	0	0	8	4,7	2	1,2	1	0,59	3	1,78	27	16	9	5,33
bajo	1	0,59	3	1,78	17	10	9	5,3	10	5,92	13	7,69	78	46	28	16,6

DESCRIPCIÓN

En la tabla 12 se observa, con respecto al grado de satisfacción y percepción con respecto a los precios de los medicamentos, los que respondieron normales, el 4.7% tienen secundaria y el 1.2% superior estando un grado de satisfacción alto; sin embargo, aquellos grupos con baja satisfacción y una alta percepción, el 5.9% no tienen estudios, el 7.6% primaria, el 46% secundaria y el 16.6% superior.

Tabla 13 Grado de satisfacción según el grado de instrucción de los usuarios con respecto a la accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.

Grado de satisfacción	Accesibilidad															
	si								no							
	sin estudios		primaria		secundaria		superior		sin estudios		primaria		secundaria		superior	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
alto	2	1,18	5	2,96	15	8,9	8	4,7	1	0,59	4	2,37	14	8,3	8	4,73
bajo	4	2,37	7	4,14	22	13	11	6,5	5	2,96	9	5,33	26	15	15	8,88

DESCRIPCIÓN

En la tabla 13, Con respecto al grado de satisfacción y accesibilidad de los medicamentos, los que respondieron tener acceso, el 1.1% no tienen estudios, el 2.9% primaria, el 8.9% secundaria y el 4.7% superior estando un grado de satisfacción alto; sin embargo, aquellos grupos con baja satisfacción que no tienen accesibilidad, el 2.9% no tienen estudios, el 5.33% primaria, el 15% secundaria y el 8.8% superior

Tabla 14 Grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la percepción de precios de los medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.

GRADO DE SATIFACCION	PERPCECION											
	NORMALES						ALTO					
	Menos de S/. 500 soles mensuales		De S/. 600 a S/. 1200 soles mensuales		De S/. 1300 a S/. 800 soles mensuales		Menos de S/. 500 soles mensuales		De S/. 600 a S/. 1200 soles mensuales		De S/. 1300 a S/. 800 soles mensuales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
alto	1	0,59	5	2,96	4	2,4	5	2,96	18	10,7	7	4,1
bajo	6	3,55	11	6,51	3	1,8	41	24,3	68	40,2	22	13

DESCRIPCIÓN

En la tabla 14 se observa, con respecto al grado de satisfacción y percepción con respecto a los precios de los medicamentos, los que respondieron normales, el 0.5% tienen un ingreso mensual menos de S/. 500 soles, el 2.9% de S/. 600 a S/. 1200 soles y el 2.4% de S/. 1300 a S/. 1800 soles, estando un grado de satisfacción alto; sin embargo, aquellos grupos con baja satisfacción y una alta percepción, el 24.3% tienen un ingreso mensual menos de S/. 500 soles, el 40.2% de S/. 600 a S/. 1200 soles y el 13% de S/. 1300 a S/. 1800 soles.

Tabla 15 Grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la accesibilidad de los medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.

GRADO DE SATIFACCION	ACCESIBILIDAD											
	SI						NO					
	Menos de S/. 500 soles mensuales		De S/. 600 a S/. 1200 soles mensuales		De S/. 1300 a S/. 1800 soles mensuales		Menos de S/. 500 soles mensuales		De S/. 600 a S/. 1200 soles mensuales		De S/. 1300 a S/. 1800 soles mensuales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
alto	9	5,33	8	4,73	5	3	8	4,73	10	5,92	5	3
bajo	25	14,8	27	16	12	7,1	18	10,7	29	17,2	13	7,7

DESCRIPCIÓN

En la tabla 15 se observa, con respecto al grado de satisfacción y la accesibilidad de los medicamentos, los que respondieron tener acceso, el 5.33% tienen un ingreso mensual menos de S/. 500 soles, el 4.7% de S/. 600 a S/. 1200 soles y el 3% de S/. 1300 a S/. 1800 soles, estando un grado de satisfacción alto; sin embargo, aquellos grupos con baja satisfacción y no acceso, el 10.7% tienen un ingreso mensual menos de S/. 500 soles, el 17.2% de S/. 600 a S/. 1200 soles y el 13% de S/. 1300 a S/. 1800 soles.

PRUEBAS DE HIPOTESIS

Hipótesis alterna:

Existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.

Hipótesis nula:

No existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de Covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.

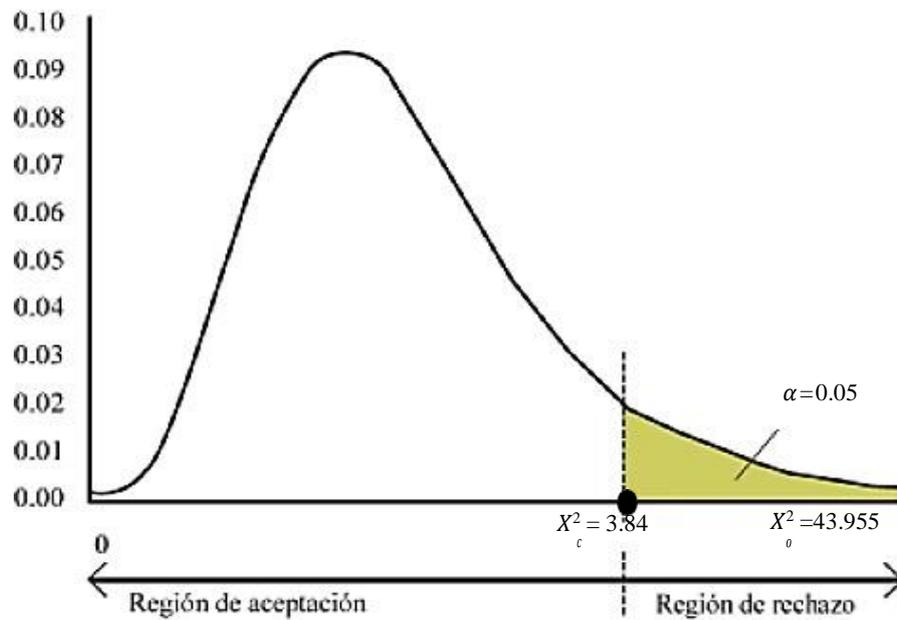
a) Selección de la prueba:

- 95% de confianza: $\alpha = 0.05$
- $N = 169$
- Prueba chi cuadrado (X^2)
- Enunciado: Si X^2 observado $> X^2$ crítico, se rechaza la hipótesis nula.

b) Resultado:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,955 ^a	1	,000
Corrección de continuidad ^b	41,568	1	,000
Razón de verosimilitud	53,708	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	43,695	1	,000
N de casos válidos	169		



Región de Aceptación de H0

Interpretación: La prueba de chi cuadrado dio como resultado un valor de $X^2 = 43.955$, y una significancia de $p = 0.00$ el cual es menor que $p = 0.05$. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula afirmando que “Existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.”.

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en el estudio se pudo encontrar que existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020., estos resultados fueron similares al estudio realizado por **Bofill A, López R, Murguido Y, Cuba (2016)** sobre “*Calidad del servicio en una farmacia de Cuba*” donde refiere que existen más indicadores negativos que positivas en la calidad de atención que brinda la farmacia percibida por las mujeres.⁷, asimismo un usuario satisfecho es aquel que siente que se ha resuelto sus problemas y se han cumplido sus expectativas, A mayor satisfacción, mayor será la competitividad en el mercado cobrando sentido al momento del lanzamiento de un nuevo producto, pues se ofertara la importancia, las características y las propiedades que logran generar esta satisfacción.¹⁶, ante lo mencionado según los resultados del estudio con el antecedente observamos que los clientes no han encontrado esa satisfacción con respecto a las atenciones recibidas. Por otro lado en el estudio de **Aguilera N y Saavedra C. (2016)** sobre “*Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán - Chile*”, así mismo se encontró que los usuarios “refieren no sentir seguridad en cuanto a los precios desmedidos, también se refleja un nivel bajo de empatía con los usuarios ya que no se preocupan de brindar una atención personal de calidad, sino solo se preocupan de vender los medicamentos, con respecto a la percepción de la infraestructura y los materiales tuvieron una satisfacción media, ya que cuentan con materiales e infraestructura adecuada pero en relación a la atención de personas con discapacidad, gestante o adultos mayores aún falta organizar su atención por los largos minutos de espera”⁸

En cuanto al grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020, tenemos que es bajo siendo el sexo femenino quien refiere una percepción de elevado costo y sin accesibilidad a ellos, estos resultados fueron similares al estudio de **Bofill A, López R, Murguido Y, Cuba (2016)**, sobre “*Calidad del servicio en una farmacia de Cuba*”, encontrando como resultados que: existe posibles reacciones de los medicamentos solicitados, dentro de la variables que peor evaluadas fueron: la fiabilidad, la capacidad de respuesta. Llegando a la conclusión que existen más indicadores negativos que positivas en la calidad de atención que brinda la farmacia percibida por las mujeres.⁷ Si bien una atención equitativa a **mujeres** y hombres no implica recibir la misma atención, sino que esa atención se adecúe a sus necesidades, se ha tomado en cuenta

que las mujeres tienen una esperanza de vida mayor que los hombres "pero con peor salud". Y, sobre todo, peor percepción de la salud, últimamente son las mujeres las que perciben dicha atención como regular o mala a diferencia de los varones. Esto se debe a la desigualdad de género también se aplica a la medicalización, sobre todo en problemas como depresión y ansiedad que surgen frecuentemente en aquellas que tienen que cuidar de sus familiares, lo que se conoce como el 'síndrome del cuidador' lo cual ellas son las que más se enfocan en el bienestar de los miembros de su familia dejando muchas veces de lado hasta su propia salud por la de un miembro de la familia, teniendo un mayor contacto con las farmacias públicas y privadas, por esta razón conocen un poco más de los precios en las diferentes cadenas de servicio.

En cuanto al grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020, es bajo, con un ingreso de S/. 600 a S/. 1200 soles, con una percepción de elevado costo y sin accesibilidad a ellos, estos resultados fueron similares al estudio de **Aguilera N. y Saavedra C. (2016)** sobre *“Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán - Chile”*, así mismo se encontró que los usuarios refieren no sentir seguridad en cuanto a los precios desmedidos, también se refleja un nivel bajo de empatía con los usuarios ya que no se preocupan de brindar una atención personal de calidad, sino solo se preocupan de vender los medicamentos, con respecto a la percepción de la infraestructura y los materiales tuvieron una satisfacción media, ya que cuentan con materiales e infraestructura adecuada pero en relación a la atención de personas con discapacidad, gestante o adultos mayores aún falta organizar su atención por los largos minutos de espera, no teniendo los ingresos necesarios para acceder a medicamentos de venta libre⁸ si bien “los medios de comunicación informan que, en las boticas y farmacias, han aumentado el precio de los medicamentos, los cuales serían inalcanzables en pleno pico de la pandemia. Actualmente, por el hacinamiento en hospitales, las personas recurren a la consulta privada, encontrándose en la necesidad de comprar sus medicamentos. En este contexto, bajo esta urgencia, los altos precios o la escasez de los medicamentos constituyen un escollo que afecta el derecho fundamental de la salud. Por ello el trabajo, factor esencial de la producción, está en cuarentena en la mayoría de los sectores de la economía. Las fronteras se han cerrado, y las cadenas globales de valor se han interrumpido”, viendo afectado su economía en muchas familias, gran parte de la población cuenta con ingresos básicos para sus hogares, si bien esto es algo preocupante ya que se ven en la necesidad de la

compra de medicamentos cuyos precios se elevaron por la pandemia poniendo en venta sus casas e hipotecarlas, para tratar a su familiar.

Por otro, lado el grado de satisfacción según nivel educativo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020, es bajo siendo el nivel secundario quien refiere una percepción de elevado costo y sin accesibilidad a ellos. Estos resultados fueron similares al estudio de **Madison M. (2018)** sobre “*Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycan. Febrero – Abril 2018*”; encontrando como resultados que el 71% mujeres, el 72% acuden a boticas y 28% acuden a farmacias, el grado de instrucción que predomino en la población encuestada fue secundaria con un 52%, siendo ese grupo que mayor predomino con respecto a la calificación que le dieron a las boticas y farmacias el 43% la califico como mala.¹¹ si bien se ha comprobado que muchas personas, cuentan con un nivel educativo secundario, lo cual impide que su educación no se vea completada, teniendo una difícil educación, pero son este grupo de persona quienes acceden a las cadenas de farmacia, lo cual perciben que se está haciendo un uso elevado de los precios y que dichas cadenas se están aprovechado por esta pandemia con la elevación de los medicamentos para Covid 19.

V. CONCLUSIONES

1. Existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de Covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.
2. El grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020, es bajo siendo el sexo femenino quien refiere una percepción de elevado costo y sin accesibilidad a ellos.
3. El grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020, es bajo con un ingreso de S/. 600 a s/. 1200 soles mensuales, con una percepción de elevado costo y sin accesibilidad a ellos.
4. El grado de satisfacción según nivel educativo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020, es bajo siendo el nivel secundario quien refiere una percepción de elevado costo y sin accesibilidad a ellos.

VI. RECOMENDACIONES

1. Mejorar la atención que recibe el usuario ya que perciben que las boticas están elevando sus precios debido a la pandemia del Covid.
2. Se recomienda brindar una mejor orientación al usuario en este caso a las mujeres que son las que mayormente acceden con frecuencia a las farmacias para adquirir un medicamento.
3. Las cadenas de farmacia deben cumplir con el Decreto Supremo N° 025-2020-SA por la ANM, lo cual permite que todo usuario pueda acceder a los medicamentos para Covid 19, sin que estos precios se vean alterados, y de esta manera puedan acceder a ellos ya sea el nivel económico que tengan, también es importante que todas las farmacias y boticas cuenten con la información de sus precios en el portal de precios de la DIGEMID, lo cual permita brindar una mayor información sobre los costos.
4. Informar a la población en general, poniendo énfasis en aquellos usuarios cuya nivel de instrucción es bajo, apoyándose de las plataformas virtuales para que tengan conocimiento de los precios de medicamentos que ofertan cada botica y farmacia a nivel nacional, y que hagan uso de ella con el nombre de “Observatorio de precios de medicamentos”, ya que de esta manera se puede tener accesibilidad en primera instancia a los medicamentos genéricos, y que se cumpla con lo dispuesto a la venta de medicamentos genéricos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández R. La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. España: Editorial Club Universitario; 2010.
2. Corbella A. y Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General: 397-9. 1990.
3. Organización Mundial de la Salud. Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Nueva York: OMS; 1996
4. Asua B. Globalización, Sociedad de la Información y Formación en las Organizaciones. Citado por Cejas, Magda. En *Visión Gerencial*. Año 4. Nº 1. Vol 4. Enero – Junio 2005. [Fecha de acceso: 04 Dic 2020]. Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25077/2/articulo2.pdf>
5. CEIN SA.III jornada sobre gestión de empresas de servicios. El cliente: cuestión de enfoque. España. 2006. [fecha de acceso: 10 de mayo del 2012] formato PDF. Disponible en [URL:http://www.cein.es/pdf_documentacion/servicios/serviciosIII.pdf](http://www.cein.es/pdf_documentacion/servicios/serviciosIII.pdf)
6. Silva Y. calidad de los servicios privados de salud. *Rev, de ciencias sociales de Venezuela* [revista en la internet]. 2005 Abr [citado 04 Dic 2020]; 11 (1):12-16. Disponible en URL: http://www.scielo.org.ve/scielophp?pid=S131595182005000100011&script=sci_arttext.
7. López B, Murguido Y. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *Medisur* [Internet]. 2016 Jun [citado 2018 Sep 07]; 14 (3): 280-288. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2016000300010&lng=es.
8. Aguilera N y Saavedra C. Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán". [Tesis para optar título de Ingeniero Comercial]. Chile: Universidad del Bío-Bío; 2016. Disponible en: <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/249/1/Aguilera%20Ortega,%20Natalie.pdf>
9. Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barrera D. España. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. *Rev. O.F.I.L.* 2015, 25;3:137-144
10. Lobatón M. Medicamentos precios y acceso a la salud en el Perú 2010 – 2016. [Tesis de doctorado] universidad nacional Federico villa real. 2019. Disponible en:

- <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3773/LOBATON%20ERAZO%20MARGARITA%20EVA%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Madison M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán. Febrero – abril 2018. [Tesis] universidad Norbert Wiener Lima . Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2412/TESIS%20Pacahuala%20Madison.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 12. Huamán J, “Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2017”. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 13. Sánchez D, Nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la Botica Punto Farma de Chorrillos. 2016. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8764?show=full>
 14. OMS. Calidad de la Atención: Seguridad del Paciente. Organización Mundial de la Salud.2012.
 15. Diccionario de la real academia española disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
 16. Torrecilla J. Identificar la necesidad del cliente Su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa. Economía Industrial N° 330.199/VI. España
 17. Farris P, Neil T, Phillip E, David J. Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance. 2015. Disponible en: <http://www.customer-alliance.com/es/articulos/lasatisfaccion-del-cliente/>
 18. Philip K., Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición. México: Pearson Educación; 2001.
 19. Corbella A, Saturno P. Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar. En: Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General: 2015;123-9.
 20. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. En: Anales de Documentación, N° 3 Año 2000: Pág. 139 – 153. [Fecha de acceso: 18 Nov 2022] Disponible en: <http://www.slideshare.net/Marybookie/la-satisfaccion-del-usuario>
 21. Zelaya R. Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente y preferencia de medios en la ciudad de Arequipa. 2006. [Fecha de acceso: 30 Nov 2022]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/satisfaccion-clientepreferencia-medios-arequipa/satisfaccion-cliente-preferencia-mediosarequipa.pdf>

22. Thompson I. La satisfacción del cliente. [Fecha de acceso: 28 Nov 2022]. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
23. Diccionario de la real academia española definición de Percepción disponible en: <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
24. Diario Ojo Público. Precio de medicamentos para covid – 19 se incrementan en boticas hasta en doce veces. 2020. <https://ojo-publico.com/1818/precios-de-medicinas-para-covid-19-se-incrementan-hasta-en-doce-veces>
25. Diario Gestión. Últimas noticias en economía. Los efectos de la regulación de precios de los medicamentos y las alternativas para afrontar la demanda. [Actualizado el 19 de mayo 2020] Disponible en: <https://gestion.pe/economia/los-efectos-de-la-regulacion-de-precios-de-los-medicamentos-y-las-alternativas-para-afrontar-la-demanda-noticia/?ref=gesr>
26. Fairlie A. frenar alza de precios de medicamentos para covid- 19 y garantizar su acceso. Publicado el 21 de mayo 2020. Disponible en: <https://alanfairlie.lamula.pe/2020/05/21/frenar-alza-de-precios-de-medicamentos-para-covid-19-y-garantizar-su-acceso/alanfairlie/>
27. Perú retail. Farmacias peruanas se pronuncian sobre los precios en sus locales. [18 de mayo 2020] Disponible en: <https://www.peru-retail.com/farmacias-peruanas-se-pronuncia-sobre-alza-de-precios-en-sus-tiendas/>
28. INEI precios de medicamentos en las farmacias siguen subiendo. [Actualizado el 05 de mayo 2020] Disponible en: <https://rpp.pe/economia/economia/inei-precios-de-los-medicamentos-en-las-farmacias-siguen-subiendo-noticia-1249689?ref=rpp>
29. Balza F. Diario el comercio. Coronavirus Perú: ¿Qué hay detrás del aumento de precios de los medicamentos para combatir COVID – 19? [Actualizado el 20 de mayo 2020] disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/peru/coronavirus-en-peru-que-hay-detras-del-aumento-de-precios-de-los-medicamentos-para-combatir-covid-19-prueba-molecular-genericos-farmacia-boticas-azitromicina-ivermectina-hidroxicloroquina-warfarina-enoxaparina-prednisona-paracetamol-noticia/?ref=ecr>.
30. Palacios M. Rol del químico farmacéutico durante la pandemia covid – 19. Universidad Católica de los Ángeles. [Fecha de acceso 12 de diciembre del 2021]. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/en/uladech-catolica/noticias-2020/item/4540-rol-del-quimico-farmaceutico-durante-la-pandemia-covid-19>.

VIII. Anexos

Anexo 1: matriz de consistencia

SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN PERCEPCION DE PRECIOS Y ACCESIBILIDAD DE MEDICAMENTOS EN TIEMPOS DE COVID -19 EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS FRENTE AL HOSPITAL REGIONAL DE ICA- 2020.						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
General		Existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.	VARIABLE 1: Grado de satisfacción del usuario	alto bajo	Tipo, Nivel y Diseño de investigación Básico, descriptivo correlacional y no experimental	POBLACIÓN la población estuvo conformada por 300 usuarios que acuden a comprar sus medicamentos a las boticas y farmacias ubicadas frente al Hospital Regional De Ica
¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020?	Determinar el grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.					
Específico		HIPOTESIS NULA	VARIABLE 2: percepción de precios y accesibilidad de medicamentos	Percepción de precios accesibilidad de medicamentos		MUESTRA La muestra que se obtuvo luego de procesar la formula fue de 169 usuarios a los que se les encuestó.
¿Cuál es el grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020?	Analizar el grado de satisfacción según el sexo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.	No existe un bajo grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.				
¿Cuál es el grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020?	Identificar el grado de satisfacción según el ingreso económico de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.					
¿Cuál es el grado de satisfacción según nivel educativo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020?	Identificar el grado de satisfacción según nivel educativo de los usuarios con respecto a la percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional de Ica – 2020.					

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	FUENTE
Variable independiente: grado de satisfacción del usuario	Acción y efecto de satisfacer, cumplir y llenar ciertos requisitos o exigencias.	alto	cumple sus expectativas	Razón	Ficha recolección de datos
		bajo	no cumple sus expectativas	Razón Razón	
Variable dependiente: percepción de precios y accesibilidad de medicamentos	Impresión que percibe un individuo con respecto al costo y el acceso de un medicamento	percepción de precios	Altos normales bajos	Nominal	
		accesibilidad de medicamentos	si no	Nominal	

ANEXO 3: ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA



SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN PERCEPCION DE PRECIOS Y
ACCESIBILIDAD DE MEDICAMENTOS EN TIEMPOS DE COVID -19 EN
BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS FRENTE AL HOSPITAL REGIONAL DE
ICA- 2020

I. DATOS GENERALES

Sexo:

Nivel Educativo.

Ingreso Económico:

II. PERCEPCION DE PRECIOS:

a. Como se encuentran los precios actualmente

- Normales ()
- Elevados ()
- Bajos ()

b. Cree usted que los precios han subido por la pandemia del covid – 19

- Si ()
- No ()

c. Cuáles son los medicamentos que más han elevado sus precios, marque con una (X) los que cree que se han elevado en precios:

Antibióticos

- Azitromicina 500 mg Tab ()
- Ceftriaxona 1g Amp ()

- Amoxicilina 500 mg Tab ()
- Amoxicilina 500 mg+ Acido Clavulánico 125 mg Tab ()
- Claritromicina 500 mg Tab ()
- Levofloxacino 500 mg Tab ()
- Cefuroxima 500 mg Tab ()

Corticoides

- Dexametasona 4mg Tab ()
- Dexametasona 4mg/1ml Amp ()
- Prednisona 50 mg Tab ()

Otros

- Ivermectina 6mg/ml gotas ()
- Aspirina 500 mg Tab ()
- Paracetamol 500mg Tab ()
- Hidroxicloroquina 200 mg Tab ()
- Enoxaparina 400 mg/0.4 ml Amp ()
- Aines(Ibuprofeno 400 mg Tab, Naproxeno 550 mg Tab, Diclofenaco 50 mg Tab)()

III. ACCESIBILIDAD DE MEDICAMENTOS

a. Ha encontrado el medicamento que buscaba

- Si ()
- No ()

Si su respuesta es no, responda lo siguiente

b. Hace que tiempo no logra encontrarlo

- Desde que empezó la pandemia ()
- Recién a escaseado ()

c. Tiene usted acceso a la misma cantidad de medicamentos que compraba anteriormente

Si ()

No, ha reducido en la cantidad ()

IV. SATISFACCIÓN

a. Se siente usted satisfecho con respecto a los precios de los medicamentos que se ofertan

Si ()

No ()

b. Se siente usted satisfecho con respecto a la accesibilidad de los medicamentos

Si ()

No ()

ANEXO 4: Informes de validación del instrumento de investigación.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- **Título de la Investigación:** *“SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN PERCEPCION DE PRECIOS Y ACCESIBILIDAD DE MEDICAMENTOS EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS FRENTE AL HOSPITAL REGIONAL DE ICA -2020”*
- **Nombre del Experto:** DRA. JESSICA YOLANDA HUARCAYA ROJAS.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Después de haber realizado la revisión del Formato de Encuesta y de haberse efectuado las correcciones recomendadas a la autora, doy mi conformidad al mencionado documento.



Nombre: Dra. Jessica Huarcaya R.
No. DNI: 21462686

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

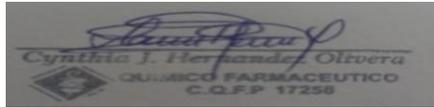
- **Título de la Investigación:** *“SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN PERCEPCION DE PRECIOS Y ACCESIBILIDAD DE MEDICAMENTOS EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS FRENTE AL HOSPITAL REGIONAL DE ICA -2020”*
- **Nombre del Experto:** DRA. CYNTHIA J. HERNÁNDEZ OLIVERA.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Después de haber realizado la revisión del Formato de Encuesta y de haberse efectuado las correcciones recomendadas a la autora, doy mi conformidad al mencionado documento.



Cynthia J. Hernández Olivera
QUÍMICO FARMACEÚTICO
C.Q.F.P. 17258

Nombre: DRA. CYNTHIA J. HERNÁNDEZ OLIVERA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- **Título de la Investigación:** *“SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN PERCEPCION DE PRECIOS Y ACCESIBILIDAD DE MEDICAMENTOS EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS FRENTE AL HOSPITAL REGIONAL DE ICA -2020”*
- **Nombre del Experto:** DR. CARLOS MANUEL BENAVENTE BEVILACQUA.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Después de haber realizado la revisión del Formato de Encuesta y de haberse efectuado las correcciones recomendadas a la autora, doy mi conformidad al mencionado documento.



Dr. Carlos Manuel Benavente Bevilacqua.
No. DNI: 21458924

El análisis estadístico se realizó con el software SPSS versión 26 y consistió en los siguientes pasos:

✓ En un primer momento la ficha de recolección de datos fue presentado a 3 expertos quienes emitieron sus opiniones sobre la validez de las preguntas, puesto que tiene un coeficiente V de Aiken = 1 en cada criterio de evaluación y de manera general, lo cual tiene por concluido que el instrumento es válido para su aplicación.

PRUEBA de. V-de Aiken según criterio de evaluación y total del instrumento

Criterios de evaluación	Juez 1	Juez2	Juez3	V de Aiken	Conclusión
Claridad	1	1	1	1	Valido
objetividad	1	1	1	1	Valido
conveniencia	1	1	1	1	Valido
organización	1	1	1	1	Valido
suficiencia	1	1	1	1	Valido
Intencionalidad	1	1	1	1	Valido
Consistencia	1	1	1	1	Valido
Coherencia	1	1	1	1	Valido
Estructura	1	1	1	1	Valido
Pertinencia	1	1	1	1	Valido
Instrumento general				1	1

Estadísticas de total de elemento del instrumento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	34,49	47,935	,367	,832
Item2	34,51	47,389	,435	,829
Item3	34,47	47,434	,397	,831
Item4	34,43	46,929	,438	,829
Item5	34,38	48,057	,392	,831
Item6	34,45	47,000	,482	,827
Item7	34,63	46,759	,466	,827
Item8	34,56	45,317	,588	,821

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	8

ANEXO 5:

Consentimiento informado.

Yo.....

Identificado con DNI: doy mi autorización para participar del estudio que tiene por finalidad: Determinar el nivel de Satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al Hospital Regional de Ica - 2020.

Por lo anterior, declaro que el investigador, me ha explicado en forma clara su proyecto de investigación.

De acuerdo a todo lo anterior decido participar voluntariamente, como prueba de ello doy mi firma.

.....
Firma

Firmado el ___ de _____ del 2021.

ANEXO 6: Solicitudes para la realización de la encuesta.

Solicito Permiso para realizar encuesta de trabajo de investigación

Sr. Director Técnico/ Propietario de la.....Farmacia Maria Rosa.....

Yo katherin Edith Lagos Ramos identificada con DNI N° 45785132 con domicilio urb. San Martin de Porres Mz E Lote 4 Ica- Ica, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Farmacia y Bioquímica en la universidad San Luis Gonzaga de Ica, solicito a usted permiso para realizar encuesta de trabajo de investigación en la.....Farmacia Maria Rosa....., sobre "SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN PERCEPCION DE PRECIOS Y ACCESIBILIDAD DE MEDICAMENTOS EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS FRENTE AL HOSPITAL REGIONAL DE ICA -2020", para optar el titulo de Químico Farmacéutico.

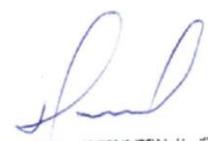
Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ica, 12 de Octubre del 2021



Lagos Ramos Katherin Edith

DNI: 45785132



FARMACIA MARIA ROSA E.I.R.L.
RUC 20535044181
URB POP REGIONAL DE ICA
AV HUACACHINA MZ A LOTE 10

Solicito Permiso para realizar encuesta de trabajo de investigación

Sr. Director Técnico/ Propietario de la Botica Corazón de Jesús

Yo Katherin Edith Lagos Ramos identificada con DNI N° 45785132 con domicilio urb. San Martin de Porres Mz E Lote 4 Ica- Ica, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Farmacia y Bioquímica en la universidad San Luis Gonzaga de Ica, solicito a usted permiso para realizar encuesta de trabajo de investigación en la Botica Corazón de Jesús, sobre "SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN PERCEPCION DE PRECIOS Y ACCESIBILIDAD DE MEDICAMENTOS EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS FRENTE AL HOSPITAL REGIONAL DE ICA -2020", para optar el título de Químico Farmacéutico.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ica, 06 de Diciembre del 2021



Lagos Ramos Katherin Edith

DNI: 45785132



Jesus Edgar Cabezas K.
QUÍMICO FARMACÉUTICO
CQFP. N° 14265

Solicito Permiso para realizar encuesta de trabajo de investigación

Sr. Director Técnico/ Propietario de la.....BOTICA NORT - MILY.....

Yo katherin Edith Lagos Ramos identificada con DNI N° 45785132 con domicilio urb. San Martin de Porres Mz E Lote 4 Ica- Ica, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Farmacia y Bioquímica en la universidad San Luis Gonzaga de Ica, solicito a usted permiso para realizar encuesta de trabajo de investigación en la.....BOTICA NORT - MILY....., sobre "SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN PERCEPCION DE PRECIOS Y ACCESIBILIDAD DE MEDICAMENTOS EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS FRENTE AL HOSPITAL REGIONAL DE ICA -2020", para optar el título de Químico Farmacéutico.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ica, 15 de Noviembre del 2021



Lagos Ramos Katherin Edith

DNI: 45785132

BOTICA NORT MILY

REMIGIO ELISEO HUAMAN CCOLLA
RUC: 10442391241

ANEXO 7: Imágenes de la realización de la encuesta.

