NOMBRE DEL TRABAJO

3 TES - ORDINOLA Y PALACIOS.docx

RECUENTO DE PALABRAS RECUENTO DE CARACTERES

10703 Words 60277 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS TAMAÑO DEL ARCHIVO

67 Pages 4.0MB

FECHA DE ENTREGA FECHA DEL INFORME

Nov 15, 2022 9:58 AM GMT-5 Nov 15, 2022 10:01 AM GMT-5

26% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base o

• 26% Base de datos de Internet

• 1% Base de datos de publicaciones

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- · Fuentes excluidas manualmente

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD

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



CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN LA BOTICA PHARMALAB, CHICLAYO, LAMBAYEQUE, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

AUTORES:

Bach. PALACIOS VELARDE, Richard Wilson Bach. ORDINOLA RAMÍREZ, Dante Luis

ASESOR:

MG.Q.F. ROJAS AIRE, Carlos Max

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Atención Farmacéutica.

Huancayo - Perú

2022

DEDICATORIA

Primero a Dios por darme la oportunidad de poder concretar uno de mis proyectos en estos momentos muy difíciles.

A mi madre, a mi padre que me ilumina desde el cielo, a mi esposa y mis hijos por ser mi motivación para seguir impulsando mi desarrollo como persona y profesional

Richard Palacios

A Dios por darme esa gracia de poder concretar todas las aportaciones positivas adquiridas hoy por hoy, ante tiempos muy inasequibles.

A mi madre, a mi padre que me guía desde el cielo y hermanos que siempre creyeron en mí.

A mis hijos, por ser el sostén y razón para seguir impulsando mi desarrollo tanto personal como profesional.

Dante Ordinola

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor de tesis Mg. Carlos Max Rojas Aire por ofrecernos su ayuda absoluta en el progreso de nuestra investigación.

Al propietario de la botica Pharmalab, Bach. Richard Wilson Palacios Velarde quien hizo posible la ejecución de este trabajo.

A mi compañero Bach. Dante Luis Ordinola Ramírez por el apoyo incondicional en la realización del proyecto y al gerente de la Botica Pharma Lamb quien nos apoyó para poder realizar nuestra tesis.

Los autores

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE:

XXXXXXX

MIEMBRO SECRETARIA:

XXXXXXXX

MIEMBRO VOCAL:

XXXXXXX

MIEMBRO SUPLENTE:

XXXXXXX

DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo Richard Wilson Palacios Velarde, de nacionalidad Peruana, identificado con, DNI Nº 40127042, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmaciay Bioquímica, domiciliado XXX - Chiclayo.

DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del 2022.



Richard Wilson Palacios Velarde
DNI: 40127042

DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo, Dante Luis Ordinola Ramírez, de nacionalidad Peruana, identificado con, DNI Nº 17607079, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Calle Paita 123, Castilla Piura.- Chiclayo.

ECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del 2022.



Dante Luis Ordinola Ramírez DNI: 17607079

νi

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARACION JURADA SIMPLE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5 Procedimiento	24
2.6. Métodos de análisis de datos	25
2.7 Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN:	35
V. CONCLUSIONES:	38
VI DECOMENDACIONES	30

RESUMEN

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Metodología: La aprestigación se basó en un estudio de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional empleando como decnica de estudio la encuesta y como instrumento el cuestionario (28 preguntas) el cual se aplicó a 250 clientes de la botica Pharmalab de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, los datos fueron presentados mediante tablas de frecuencia y porcentajes; la prueba de hipótesis se contrasto mediante la prueba inferencial de Chi-cuadrado, con una significancia del 0.05.

Resultados: Se observa que el 72% de los trabajadores siempre validan los datos del paciente, el 40% de los trabajadores casi siempre analizan e interpretan de manera correcta las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, el 64% de los trabajadores a veces en relación a los medicamentos; verifica nombre, etc; el 48% de los trabajadores casi siempre brindan información y orientación sobre la administración del medicamento, el 92% de los trabajadores casi siempre atienden con mucho cuidado y precaución, el 68% de los trabajadores a veces otorga de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta, el 64% a veces piensa que la botica esta adecuadamente ventilada e iluminada, de manera general, tanto en las BPD y la satisfacción de los clientes se observa un nivel Medio.

Conclusión: Existe relación entre le cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Palabras clave: Buenas Prácticas de Dispensación, satisfacción del cliente, Botica, Lambayeque

ABSTRACT

Objective: Evaluate compliance with Good Dispensing Practices and customer satisfaction served at Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Methodology: The research was based on a quantitative study, with a descriptive correlational design using the survey as a study technique and the questionnaire (28 questions) as an instrument, which was applied to 250 clients of the Pharmalab apothecary in the city of Chiclayo. department of Lambayeque, the data was presented through tables of frequency and percentages; the hypothesis test was contrasted using the inferential Chisquare test, with a significance of 0.05.

Results: It is observed that 72% of workers always validate patient data, 40% of workers almost always analyze and correctly interpret the abbreviations used by prescribers, 64% of workers sometimes in relation to the drugs; check name, etc; 48% of the workers almost always provide information and guidance on the administration of the medication, 92% of the workers almost always attend with great care and caution, 68% of the workers sometimes correctly administer the medications prescribed in the recipe, 64% sometimes think that the pharmacy is adequately ventilated and lit, in general, both in the BPD and customer satisfaction, a Medium level is observed.

Conclusion: There is a relationship between the relationship between compliance with Good Dispensing Practices and the satisfaction of the client served at the Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

keywords: Good Dispensing Practices, customer satisfaction, Botica, Lambayeque

I. INTRODUCCIÓN

Los medicamentos son componentes esenciales de la atención en el tratamiento paliativo, sintomático y curativo de muchas enfermedades. Sin embargo, son los principales responsables de reacciones adversas significativas, errores y eventos adversos. Los errores relacionados con los medicamentos tienen un carácter complejo y multidisciplinario y pueden ocurrir en la prescripción, dispensación o administración del medicamento. Pueden asumir dimensiones significativas e imponer gastos exorbitantes al sistema sanitario, ya que podrían producir consecuencias nocivas como reacciones adversas, lesiones temporales o permanentes, aumento del tiempo de hospitalización o incluso la muerte.²

Las estrategias que se utilizan en la actualidad para menguar la falta de equidad en las poblaciones son acciones que determinan mejorar la calidad en la atención de la salud. En ese sentido, ras Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del cliente que asiste a una oficina farmacéutica está sujeta a las condiciones que surgen durante la atención, en la cual se incluye las relaciones interpersonales, el tema de la consulta, el tiempo de duración, el desenlace para la salud, el clima organizacional y las condiciones de infraestructura del local.²

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha estimado que los errores de medicación han ocasionado al menos un fallecimiento diario y lesionan a 1,3 millones de personas al año en los Estados Unidos de América. Estos errores le cuestan a la economía estadounidense alrededor de \$ 40 mil millones anuales y suelen transmitir a la población pérdida de la confianza al sistema de atención médica. Los errores de medicación pueden ocurrir en cualquier momento desde el momento en que se dispensa el medicamento hasta el momento en que el paciente lo administra.³

También, uno de las prácticas más comunes de errores de medicación está relacionado con la práctica farmacéutica. Una revisión sistemática reciente ha demostrado que la tasa de errores de dispensación (DE) en los EE. UU. oscila entre el 0 % y el 55 %.6 Dichos errores se consideran la principal causa de eventos adversos evitables que pueden comprometer la seguridad del paciente. ⁴

Por otro lado, en los países en desarrollo, el problema del uso irracional de medicamentos es más común debido a los sistemas de salud frágiles y la educación deficiente del paciente, lo

que conduce a la falta de adherencia. Además, esta mala práctica puede conducir al desperdicio de recursos y la reducción de la calidad de la terapia con medicamentos. Esto está respaldado por un informe reciente de la OMS donde quedó demostrado que más de la mitad de medicamentos no son prescritos no dispensados de una manera acertada, conllevando a qué sólo el cuarto de la población tome sus medicamentos correctamente.³

Además, en el Ecuador a través de estudios descriptivos identificaron que uno de los problemas principales de las boticas o farmacias con respecto a que, si la atención que reciben los usuarios es adecuada, incluye a que si los trabajadores de estos establecimientos presentan una formación profesional o si son capacitados continuamente para otorgar una atención y asesoría de calidad y no sólo lo vea como lucrativo. También, la Red Ecuatoriana de Atención Farmacéutica señaló que en 2013 el sector farmacéutico contaba con el 78.92% de nivel de satisfacción, lo que quiere decir que mantienen un contacto o cercanía adecuado con el cliente y ayudan a orientar al momento de la compra de un medicamento.⁴

En el Perú la atención farmacéutica debe ser igual tanto en establecimientos públicos como privados, aunque, la realidad es otra por la influencia de varios factores como las interrelaciones públicas, infraestructura, equipamiento, horario de atención, atención individualizada, rapidez en la atención, dispensación correcta, entre otros.⁵

Ante esta situación, el presente estudio busca determinar la calidad del servicio de la oficina farmacéutica por medio de dos parámetros como son el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente cuando ha sido atendido en la Botica Pharmalab de Chiclayo.

A nivel nacional contamos con el estudio de Durand M. y Mallcco E. (2022), titulado "Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción de usuarios en la botica Farmacuri, Ate, Lima, 2021" tuvo por **objetivo** relacionar las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción de los usuarios que asisten en la botica Farmacuri de Ate, ciudad de Lima. Se empleó como **metodología** un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal, con un tamaño muestral de 84 usuarios, a quienes se les aplico una encuesta para poder recoger la información. Los **resultados** dejaron en evidencia que el 49% del personal de la botica Farmacuri no cumple las buenas prácticas de dispensación y el 51% si cumple, además, el 18% de los usuarios presenta un nivel de satisfacción baja, el 49% satisfacción media y 33% presento una satisfacción alta. Se **concluye** de acuerdo a la correlación de Spearman que las

buenas prácticas de dispensación influyen en la satisfacción de los usuarios de la botica Farmacuri, por lo que existe relación entre ellas⁶.

Por su parte, Gómez F. (2022) en su publicación "Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Atención Farmacéutica en las boticas de la Diris Lima Sur, 2021", cuyo **objeto** fue establecer la relación entre el cumplir las buenas prácticas de dispensación y la atención farmacéutica. Para ejecutar el presente la **metodología** fue descriptiva con enfoque transversal y cuantitativo, la muestra se conformó por 140 profesionales químicos farmacéuticos quienes llenaron un cuestionario para recolectar los datos. Los **resultados** indicaron que las buenas prácticas de dispensación en cuanto a su cumplimiento fueron de 80.7% y la atención farmacéutica fue de nivel excelente con un 99.3%. por lo tanto, se **concluyó** que ambas variables están relacionadas y que los químicos farmacéuticos cumplen con las BPD y con una adecuada atención a los usuarios de las boticas de la Diris Lima Sur.⁷

Arroyo R. (2021) y su tesis de nombre "Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021" con el objetivo de delimitar la relación que existe entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica. La metodología fue no experimental, descriptivo, deductivo y prospectivo con una muestra de 217 usuarios, el instrumento para recepcionar los datos fue un cuestionario de preguntas. En los resultados el 87.6% estuvo satisfecho y el 78.3% estuvo de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación, ante ello, se concluye que existe relación entre las variables satisfacción percibida y buenas prácticas de dispensación.

Barrionuevo D. y Salvador J. (2021) en su publicación "Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, enero, 2021" establecieron por **objetivo** hacer un análisis entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del cliente en boticas y farmacias ubicadas dentro del distrito de Santiago de Surco. Se usó como **metodología** un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal y instrumento de recojo de información fue un cuestionario con preguntas cerradas. Los **resultados** fueron: el 96.75% de los usuarios refieren satisfacción en relación al orden, limpieza, buen estado de anaqueles, vitrinas, buen servicio, al esmero en resolver dudas de los usuarios, disposición, consultas y al buen trato. Se **concluyó** que el

95.06% de los usuarios califica la dispensación como adecuada y el 95.3% siente satisfecho con la atención del personal en farmacia⁹.

También, Purizaca L. (2021) con su tesis de **título** "Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021" el o**bjetivo** citado fue comprobar si existia una relación entre el nivel del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con el grado de satisfacción percibidos por los usuarios de dicha botica. Como **método** se aplico un estudio descriptivo, cuantitativo no experimental, se escogió una muestra voluntaria de 347 usuarios, los cuales resolvieron un cuestionario, además, se utilizó la escala de Likert. Según el **resultado** de las tablas estadísticas el 92.2% está medianamente satisfecho, el 0.30% altamente satisfecho y el 7.5% insatisfecho, por otro lado, el 99.7% del profesional químico farmacéutico cumple medianamente con las buenas prácticas de dispensación. Se **concluye** que la satisfacción del usuario no está relacionada con las buenas prácticas de dispensación. 10

A nivel internacional citaremos a autores con estudios relacionados como el de Barreiro M. et al (2021), en su artículo "Mejora de conocimientos y satisfacción en una acción formativa sobre el servicio de dispensación de medicamentos" propusieron como **objetivo** hacer una evaluación de los conocimientos, habilidades y grado de satisfacción de alumnos farmacéuticos sobre el proceso de buenas prácticas de dispensación. La **metodología** fue cuasi experimental ejecutado en 114 alumnos utilizando un cuestionario de Likert con 12 preguntas. Según los **resultados** sobre el conocimiento al inicio el 44.5% de los alumnos respondieron correctamente y al final fue un porcentaje de 69.3%, la habilidad para resolver casos aumento de 73.2% a 85.6% al final del curso y con respecto a la satisfacción obtuvo un puntaje de 3.5 sobre el valor 4. Se **concluye** que los cursos de buenas prácticas de dispensación influirán en su ejercicio como profesionales.¹¹

Del mismo modo, Basantes W. (2018) titulado "Diagnóstico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la Farmacia del Hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación". El **objetivo** fue hacer un diagnóstico del proceso de dispensación brindado a los pacientes ambulatorios y proponer una estrategia para mejorar el proceso. En la **metodología** del estudio el diseño de la investigación fue descriptivo, haciendo uso de la observación y la entrevista, la muestra fueron pacientes y personal farmacéutico del hospital a partir de 18 años hasta 65 años de edad. Los **resultados**

mostraron que el 39% de los pacientes indican el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y el personal farmacéutico cumple con las BPD en un 50%, sin embargo, como no existía un procedimiento estandarizado para la dispensación se **concluyó** que dicha farmacia presenta un punto crítico por lo que se elaborará una propuesta para mejorar las buenas prácticas de dispensación y detectar las fallas.¹²

Con respecto a las bases teóricas del estudio se describe a continuación el marco conceptual de cada variable.

En relación al marco teórico, una botica o farmacia tiene por finalidad proporcionar a los pacientes la medicación prescrita cuando la medicación está programada de acuerdo con las instrucciones del profesional. Sin embargo, esta no es una tarea fácil, especialmente con un número creciente de pacientes. Si bien la seguridad y la atención del paciente son las últimas y posiblemente las únicas prioridades, el impacto del error humano ³⁷ n el proceso de administración de medicamentos a los pacientes puede ser, en ocasiones, mortal. Estos errores ocurren de varias maneras, como la dosificación incorrecta o la medicación no emitida en el momento correcto. No obstante, todo esto puede tener y tiene consecuencias graves. Además, esta es una preocupación logística importante, ya que un establecimiento farmacéutico entrega los medicamentos mediante varios métodos de dispensación y rutas de entrega a todas los pacientes o usuarios. ¹³

Cabe mencionar, que otros autores han mencionado que los profesionales farmacéuticos deben dispensar una gran cantidad de medicamentos de forma correcta y rápida dentro de un tiempo predeterminado para la terapia médica de cada paciente, y la dispensación precisa es posiblemente uno de los pasos más importantes al brindar atención médica. En consecuencia, las instituciones médicas realizan esfuerzos notables para evitar la dispensación errónea de medicamentos. Sin embargo, como "los seres humanos pueden cometer errores", la prevención de todos los errores humanos es extremadamente difícil. En consecuencia, las operaciones de dispensación se han mecanizado en muchas instituciones médicas, como por ejemplo con las máquinas de envases monodosis. Sin embargo, los farmacéuticos continúan teniendo muchas oportunidades que requieren la dispensación manual de medicamentos.¹⁴

Por lo tanto, los profesionales farmacéuticos deben tomar medidas concretas para evitar errores de dispensación y esforzarse por mantener un entorno que promueva la dispensación segura, en paralelo con la introducción positiva del soporte mecánico. Por lo tanto, los

farmacéuticos deben saber de antemano qué tipo de circunstancias (tipo de medicamento, arreglo de medicamentos y posición de medicamentos) están más asociadas con errores de dispensación.¹³

Se debe alentar a los directores técnicos de las boticas o farmacias comunitarias a informar los errores de la dispensacion porque esto es crucial para identificar errores, aprender de los incidentes actuales y prevenir incidentes futuros. Sin embargo, se han descrito varios obstáculos para informar los errores de la dispensación. Estos incluyen la falta de tiempo, la cultura de la culpa, los protocolos y métodos inadecuados para informar, la falta de protección para los informantes, la falta de rendición de cuentas y el miedo al castigo.

Las etapas de la dispensación de medicamentos que muestran las dimensiones del estudio se describen a continuación¹⁶

Recepción y Validación de la receta: La receta emitida por el profesional competente es presentada al director técnico de la botica o farmacia, quien ejercerá legalmente el acto de dispensación. Se hará la recepción de las recetas que se encuentren con letra clara y legible, con la finalidad de evitar errores durante la dispensación. De acuerdo con el Reglamento de Establecimiento Farmacéuticos contenidos en el DS 014-2011-SA el director técnico deberá corroborar lo siguiente:

- Del profesional prescriptor: nombre, colegiatura, sello, firma y si fuera el caso el nombre del establecimiento de salud cuando sean recetas estandarizadas.
- Del paciente: nombres completos y edad.
- El medicamento prescripto deberá ser según su denominación común internacional (DCI).
- Forma farmacéutica y concentración del medicamento.
- Duración del tratamiento, tomas y cantidades por día.

Según la validación que se realice el director técnico decidirá la dispensación o no del medicamento; en caso de recetas con medicamentos psicotrópicos y estupefacientes, estas deberán ser dispensadas según la normativa vigente.

Análisis e Interpretación de la receta: abarca la lectura correcta de la receta, interpretación de las abreviaturas, confirmación de la dosis y cantidad del medicamento según el estado particular del paciente, identificar posibles interacciones medicamentosas. Si existieran dudas con respecto a la prescripción, se resuelven mediante una llamada telefónica o interconsulta con el profesional prescriptor. Por otro lado, el director técnico de acuerdo a ley se encuentra facultado para brindarle al usuario o paciente alternativas farmacéuticas equivalentes a las prescritas en su receta con la misma forma farmacéutica y dosis, sin persuadir al usuario para adquirirlas.

Preparación y Selección de los productos para su entrega: etapa muy importante del proceso de dispensación, ocurre una vez que la prescripción ha sido entendida de forma correcta y sin dudas¹⁸.

Se deberán identificar los medicamentos en los estantes, leyendo cuidadosamente y contrastando que coincida con la receta prescrita, antes de entregar al paciente deberá verificarse nuevamente y que los envases primarios o secundarios se encuentren en buenas condiciones. Si se va a dispensar tabletas o cápsulas a granel se utilizarán herramientas necesarias como: guantes, contadores manuales entre otros, al fin de evitar contaminaciones o daños al medicamento y al personal. Si se dispensan medicamentos con cadena de frío deberán acondicionarse correctamente para asegurar la cadena de frío durante su traslado.

Para evitar o detectar errores durante el procedimiento deberán implementarse procedimientos estandarizados con la finalidad de garantizar la calidad y exactitud de la atención brindada.

Registros ², los registros de la medicación dispensada en un establecimiento pueden resultar un desafío, pero es importante para la seguridad del paciente e importantes para corregir problemas relacionados a la cantidad de medicamentos entregados al paciente. En otros países los servicios de intercambio de recetas transfieren de forma segura los registros electrónicos de recetas y despacho entre los prescriptores y las farmacias, lo que es información potencialmente útil para determinar los historiales de medicamentos.

La utilización de bases electrónicas que contengan los registros de dispensación de medicamentos representa una fuente de datos no intrusiva y de bajo costo para las boticas y farmacias, además, los datos de prescripción, dispensación o reclamaciones permiten el

cálculo de la disponibilidad de medicamentos de un paciente durante un período de observación definido.

Intrega de los productos e Información por el dispensador, los medicamentos, tendrán que ser entregados al paciente correcto, con una información y orientación clara con respecto a su uso, dosis, interacciones, reacciones adversas y la forma correcta de la conservación de sus productos farmacéuticos.¹⁹

La Manual de Buenas Prácticas de Dispensación

Son un conjunto de procedimientos o normas establecidos con la finalidad de asegurar el correcto uso de los productos farmacéuticos, utilizando criterios profesionales, métodos y requisitos que aseguren el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, por tal motivo, resulta de importancia que estos procedimientos sean cumplidos de manera integral y teniendo en cuenta la base legal que corresponda.²⁰

Hay varias formas en que pueden ocurrir errores dentro de un entorno de farmacia o botica. Los farmacéuticos o directores técnicos tienen la tarea de evaluar las recetas solicitadas a otros profesionales de la salud para los pacientes; sin embargo, esta evaluación a veces no logra identificar medicamentos que no son adecuados para la condición o las características de un paciente, lo que da como resultado medicamentos que se dispensan correctamente contra la prescripción, pero que no son seguros para el paciente.²⁰

El farmacéutico o el personal de apoyo de las boticas o farmacias también pueden pasar por alto este tipo de errores durante las comprobaciones de precisión de los medicamentos dispensados.²⁰

Los errores de medicación que ocurren en el punto de dispensación en las boticas o farmacias comunitarias han sido el foco de múltiples estudios, utilizando una variedad de métodos retrospectivos que están bien establecidos en la literatura. No obstante, los estudios han sugerido que la aplicación de métodos de análisis de riesgos prospectivos puede identificar riesgos diferentes a los descubiertos a través del análisis retrospectivo de incidentes.²⁰

Satisfacción²¹:

La satisfacción del paciente o usuario y la experiencia de atención del paciente o usuario son las principales prioridades para las organizaciones dedicadas a la salud. Después de todo, un dominio de calidad importante que se utiliza para medir el desempeño de una botica o farmacia es la experiencia de atención del usuario. Al medir la satisfacción en estas personas, los proveedores pueden obtener información sobre varios elementos de los servicios incluida la efectividad de su atención y el nivel de empatía que muestran.

El presente estudio fue elaborado por los autores con el fin de evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación.

Del análisis de la información presentada se ha propuesto el presente problema general: ¿Cuál será el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?

Así mismo, se plantearon los problemas específicos siguientes:

¿Cuál será el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a recepción y validación de la prescripción médica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?

¿Cuál sera el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto al análisis e interpretación de la prescripción en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?

¿Cuál sera el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?

¿Cuál será el rivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la entrega de los productos e información en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?

¿Cuál será el nivel de satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión humanistica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?

¿Cuál será el nivel de satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión tecnológica y científica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?

¿Cuál será el nivel de satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión entorno en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?

¿Cuál será la correlación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?

Los resultados del estudio se justifican teóricamente porque servirán como una fuente de información nueva que permitirá el análisis en el aspecto de las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del cliente que acude al establecimiento farmacéutico, además porque servirá como recurso para nuevas investigaciones y ayudará a evaluar el nivel de satisfacción del servicio de exponiendo los errores y aciertos en el manejo de las BPD, los resultados obtenidos servirá para mejorar la satisfacción del cliente a fin de lograr un servicio farmacéutico de calidad en beneficio de cliente, mejorar el conocimiento de las BPD en el personal del servicio farmacéutico y evaluar su aprendizaje, así como, mejorar el cumplimiento de las políticas normadas en los establecimientos farmacéuticos.

El objetivo general planteado es: Evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Así mismo, se plantearon los objetivos específicos siguientes:

Determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a recepción y validación de la prescripción médica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto al análisis e interpretación de la prescripción en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la entrega de los productos e información en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

- Determinar el nivel de satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión humanística en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022
- Determinar el nivel de satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión tecnológica y científica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022
- Determinar el nivel de satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión entorno en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022
- Determinar la correlación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

El planteamiento de la hipótesis del estudio se formuló de la siguiente manera: Existe relación entre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

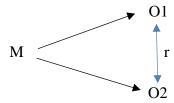
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, debido a la formulación de las variables del estudio y su posterior análisis^{22,23}

iseño de la investigación.

Se realizó, el diseño descriptivo correlacional, mediante la observación se obtienen la información necesaria para el estudio sin intervención de fenómenos de estudio²⁴



M: Muestra O1: Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación

O2: Satisfacción del cliente

r: Relación

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA/PUNTO DE CORTE
	Medidas y/o protocolos	Recepción/Validación	Item del 1 al 3	Nominal
Cumplimiento de las Buenas Prácticas de	adoptados para la abastecer de medicamentos a	Análisis e interpretación de la receta	Item del 4 al 6	Nominal
Dispensación	los usuarios	Preparación/selección	Item del 7 al 10	Nominal
	finales	Entrega	Item del 11 al	Nominal
31, ARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA/PUNTO DE CORTE
	Sensación de	Humanística	Item del 14 al 18	Nominal
Satisfacción del cliente	bienestar placentero	Ciencia y tecnología	Item del 19 al 23	Nominal
		Entorno	Item del 24 al 28	Nominal

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: 710 clientes atendidos en la botica Pharmalab, valor tomado como promedio de los meses julio y agosto del 2022 y 25 trabajadores de dicho establecimiento farmacéutico ubicado en el distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo y departamento de Lambayeque

Muestra: La muestra representativa correspondiente a los clientes atendidos en la botica Pharmalab durante el periodo setiembre del 2022, fue calculada en función de la formula estadística con población conocida de la siguiente manera:

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

Donde:

n= tamaño de la muestra

z= nivel de confianza deseado = 1.96

p= proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (éxito) = 0.5

q = proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso) = 0.5

e= nivel de error dispuesto a cometer = 0.05

N= tamaño de la poblacion = 1000

$$n = \frac{(0.5x0.5)(1.96)^2 (710)}{(0.05)^2 (1000 - 1) + (0.5x0.5)(1.96)^2}$$
$$n = 249.50$$

Muestra de clientes: 250 clientes (Satisfacción de clientes)

Muestra de trabajadores del establecimiento: 25 trabajadores Buenas prácticas

de dispensación)

Criterios de inclusión:

- Usuarios de la botica Pharmalab
- Usuarios mayores de edad
- Trabajadores con antigüedad de al menos 6 meses
- Firmar consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- No corresponder a la población de estudio
- Impedimento para realizar el cuestionario
- No firmar consentimiento informado

Muestreo:

El muestreo empleado en el estudio corresponde al probabilístico aleatorizado.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad Técnica:

Encuesta: Técnica empleada en investigación para recolectar los datos del estudio por medio de un instrumento llamado cuestionario

Instrumento:

Cuestionario: Documento escrito o virtual elaborado a base de preguntas y respuestas que permite recolectar datos sobre un determinado tema o situación. El cual será adaptado de la investigación de Vargas K (2022)¹ y Solis E(2021)²

2.5 Procedimiento

Elaboración del instrumento

Se elaborará un cuestionario con preguntas y alternativas de respuesta teniendo en cuenta las dimensiones del estudio por variables, las respuestas serán de opción única dicotómica o tipo de escala de Likert.

Validez del instrumento

La validez del contenido del instrumento será valorada por medio de juicio de expertos, contando para este objetivo con el apoyo de dos profesionales químicos farmacéuticos con grado de magister y uno con grado de doctor, quienes brindarán la validez interna del instrumento elaborado.

Prueba piloto

La confiabilidad del instrumento será evaluada mediante la aplicación de una prueba pilotos aun un grupo de la muestra de estudio de 10 usuarios, los cuales brindarán los datos recolectados en el instrumento, estos datos serán evaluados mediante la prueba de alfa de Cronbach, el que debe contar con un valor superior 0,80 para considerar aplicable el instrumento de estudio.

Aplicación del cuestionario

Previo a la aplicación del cuestionario se solicitará los permisos respectivos para el acceso a la botica Pharmalab, así mismo, se llevará los cuestionarios impresos, lapiceros, correctos, mesa y sillas para realizar la aplicación del cuestionario en las instalaciones de la botica.

Antes de que los usuarios registren las respuestas al cuestionario se deberá informar sobre el objeto del estudio y la confidencialidad de los datos proporcionados, así mismo, el usuario que acepte participar en la investigación deberá firmar el consentimiento informado como señal de aceptación de su participación.

Luego de firmar el consentimiento informado se le proporcionará el cuestionario y los materiales necesarios para su llenado, no se deberá consignar el nombre, ni DNI del usuario en el cuestionario ya que es confidencial, se brindará un tiempo de 20 minutos para su llenado; así mismo, se estará observando ante cualquier consulta al respecto.

Una vez entregado el cuestionario se procederá a llevar la base de datos en una hoja de Excel para consolidar la información entregada por el usuario.

Procesamiento de datos:

Los datos obtenidos en los cuestionarios y registrados en una base de datos en Excel, serán importados al programa estadístico SPSS versión 26 para su respectivo análisis mediante estadística descriptiva con frecuencias y porcentajes, así mismo, se evaluará la relación mediante la prueba inferencial de Chi-Cuadrado y la fuerza de correlación entre las variables se medirá mediante la prueba de Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%.

2.6. Métodos de análisis de datos

Los datos serán importados al software estadístico SPSS versión 26 para realizar el análisis de los datos mediante estadísticas descriptiva y tablas de contingencia, así mismo, la relación y frecuencia del entre los dos se analizará mediante la prueba de Chi cuadrado con nivel de significancia del 0,05. Para efectos del análisis las preguntas serán valoradas según las siguientes escalas:

Puntuación asignada a cada alternativa del cuestionario

Alternativa	Puntuación
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi Nunca	1
Nunca	0

Escala valorativa para la variable: Nivel de Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Recepción/Validación	0 - 4	5 - 8	9 -12
Análisis e interpretación de la receta	0 - 4	5 - 8	9 -12
Preparación/selección	0 - 5	6 - 12	13 - 16
Entrega	0 - 4	5 - 8	9 -12
Valoración General	0 – 18	19 – 36	37 - 52

Escala valorativa para la variable: Satisfacción al cliente

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Humanística	0 - 7	8 - 14	15 - 20
Ciencia y tecnología	0 - 7	8 - 14	15 - 20
Entorno	0 - 7	8 - 14	15 - 20
Valoración General	0 - 20	21 - 40	41 - 60

2.7 Aspectos éticos

Los criterios de ética serán sostenidos bajos ros principios de la Declaración de Helsinki del 2013, en tal sentido los datos proporcionados por los usuarios no mostrarán la identidad de las personas participantes manteniendo en estricta confidencialidad su participación en el estudio ²⁵.

III. RESULTADOS

Tabla 1.

validación de la prescripción médica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

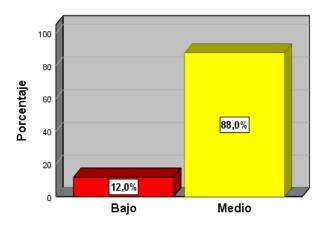
Vivel de cumplimiento de recepción y validación de la prescripción médica

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	12,0
Medio	22	88,0
Total	25	100,0

Gráfico 2.

validación de la prescripción médica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Nivel de cumplimiento de recepción y validación de la prescripción médica



Interpretación:

La tabla 1 y figura 1 nos muestran el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la recepción y validación de la prescripción médica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022, resultando que el 88% tiene un nivel de cumplimiento Medio y el 12 tiene un nivel de cumplimiento Bajo.

Tabla 2. Vivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto al análisis e interpretación de la prescripción en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

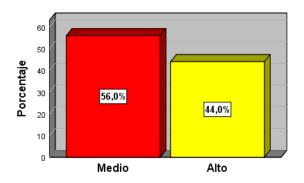
Nivel de cumplimiento con respecto al análisis e interpretación de la prescripción

	Precuencia	Porcentaje
Medio	14	56,0
Alto	11	44,0
Total	25	100,0

Gráfico 2.

Vivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto al análisis e interpretación de la prescripción en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Nivel de cumplimiento con respecto al análisis e interpretación de la prescripción



La tabla 2 y figura 2 nos muestran el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto al análisis e interpretación de la prescripción médica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022, resultando que el 56% tiene un nivel de cumplimiento Medio y el 44 tiene un nivel de cumplimiento Alto.

Tabla 3.

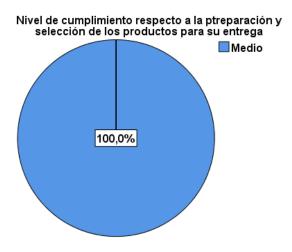
rivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Vivel de cumplimiento respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	25	100,0

eráfico 3.

vivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022



Interpretación.

La tabla 3 y figura 3 nos muestran el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022, resultando que el 100% tiene un nivel de cumplimiento Medio.

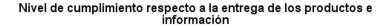
Tabla 4
Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la entrega de los productos e información en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

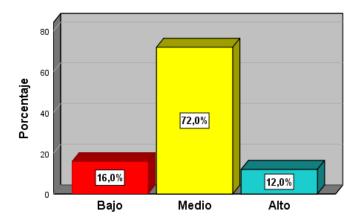
Nivel de cumplimiento respecto a la entrega de los productos e información

	Precuencia	Porcentaje
Bajo	4	16,0
Medio	18	72,0
Alto	3	12,0
Total	25	100,0

Gráfico 4

Vivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la entrega de los productos e información en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022





Interpretación.

La tabla 4 y figura 4 nos muestran el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la entrega de productos e información en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022, resultando que el 72% tiene un nivel de cumplimiento Medio, 16% uene un nivel de conocimiento Bajo y el 12% tiene un nivel de conocimiento Alto.

Tabla 5

Determinación de la satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión humanística en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Nivel de satisfacción respecto a la dimensión

Humanística			
	Frecuencia	Porcentaje	
Medianamente	250	100,0	
Satisfecho			

Gráfico 5

Determinación de la satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión humanística en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022



Interpretación.

La tabla 5 y figura 5 nos muestran el nivel de satisfacción del cliente atendido, con respecto a la dimensión humanística en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022, resultando que el 100% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos.

Tabla 6 Determinación de la satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión tecnológica y científica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

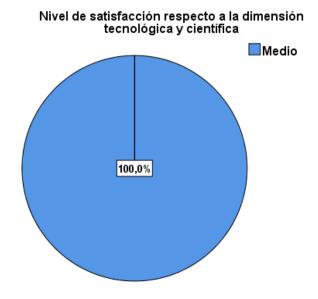
Nivel de satisfacción respecto a la dimensión tecnológica y científica

	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente	250	100,0
Satisfecho		

31

Gráfico 6

Determinación de la satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión tecnológica y científica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022



Interpretación.

La tabla 6 y figura 6 nos muestran el nivel de satisfacción del cliente atendido, con respecto a la dimensión tecnológica y científica en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022, resultando que el 100% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos.

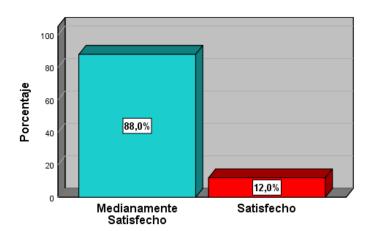
Tabla 7 Determinación de la satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión entorno en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Nivel de satisfacción respecto a la dimensión

	entorno	
	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente	220	88,0
Satisfecho		
Satisfecho	30	12,0
Total	250	100,0

Gráfico 7

Determinación de la satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión entorno en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022



Nivel de satisfacción respecto a la dimensión entorno

Interpretación.

La tabla 7 y figura 7 nos muestran el nivel de satisfacción del cliente atendido, con respecto a la dimensión entorno en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022, resultando que el 88% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos y el 12 se encuentran satisfechos.

CONSTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS:

H₀: No existe relación entre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

H₁: Existe relación entre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Tabla 3.

Determinación de la relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

Pruebas de chi-cuadrado			
	•		Significación
			asintótica
	Valor	df	(bilateral)
Chi-cuadrado de	9,375 ^a	2	,009
Pearson			
Razón de verosimilitud	12,481	2	,002
Asociación lineal por	4,455	1	,035
lineal			
N de casos válidos	25		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Interpretación:

La tabla 8 nos muestra las pruebas de Chi-Cuadrado, observándose que la significación asintótica (bilateral) es de 0.009 < 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula.

Decisión: Se rechazar H₀ y se acepta la aceptar H₁ lo que confirma que existe relación significativa entre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022

IV. DISCUSIÓN:

La normativa de establecimientos farmacéuticos exige el cumplimiento de ciertos procedimientos para el buen manejo de las oficinas farmacéuticas, entre estos el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación los cual son documentos permiten mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes; pero sin embargo, el cumplimiento de estos también puede influir en la mejora de la satisfacción del cliente; en tal sentido, la presente investigación evaluó las variables sobre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y su relación con la Satisfacción del cliente atendido en la botica Pharmalab de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, dichos resultados se discuten a continuación.

En los resultados obtenidos en relación al primer objetivo planteado sobre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a recepción y validación de la prescripción médica en la Botica Pharmalab de la ciudad de Chiclayo, se observa que el 88% tiene un nivel de cumplimiento Medio y el 12% tiene un nivel de cumplimiento Bajo, resultados similares a los encontrados por Durand y Mallcco (2022), en su investigación donde evidencia que el 49% del personal de la botica Farmacuri no cumple las buenas prácticas de dispensación y el 51% si cumple, existiendo similitud en cuanto a la dimensión de recepción y validación.

En cuanto al segundo objetivo, determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto al análisis e interpretación de la prescripción, se observa que el 56% tiene un nivel de cumplimiento Medio y el 44% tiene un nivel de cumplimiento Alto, por su parte Gómez (2022) en su investigación encontró que las buenas prácticas de dispensación en cuanto a su cumplimiento fueron de 80.7% lo que se relaciona con el indicador en nuestro estudio sobre las alternativas farmacéuticas que se brindan.

Con respecto al objetivo, determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega, se observa que resultando que el 100% tiene un nivel de cumplimiento Medio.

Así mismo, los resultados encontrados para el objetivo, determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la entrega de los productos e información, se observa que el 72% tiene un nivel de cumplimiento Medio, 16% tiene un

nivel de conocimiento Bajo y el 12% tiene un nivel de conocimiento Alto; así mismo, Basantes W. (2018) en su investigación encontró que el 39% de los pacientes indican el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y el personal farmacéutico cumple con las BPD en un 50%, se observa en ambos estudios, cumplimiento de las BPD observado por los pacientes que acuden al establecimiento farmacéutico; con un nivel de cumplimiento Alto.

Así mismo, al determinar el nivel de satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión humanística, se observa que el 100% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos, al respecto Durand y Mallcco (2022), determinó que el 18% de los usuarios presenta un nivel de satisfacción baja, el 49% satisfacción media y 33% presentó una satisfacción alta, observándose en ambos estudios una satisfacción media en las muestras estudiadas; con un nivel de satisfacción Medio

En cuanto al objetivo, determinar el nivel de satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión tecnológica y científica, se observa que el 100% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos.

Así mismo, al determinar el nivel de satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión entorno, se observa que el 88% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos y el 12 se encuentran satisfechos; por su parte Barrionuevo y Salvador (2021) en su encontró que el 96.75% de los usuarios refieren satisfacción en relación al orden, limpieza, buen estado de anaqueles, vitrinas, buen servicio, al esmero en resolver dudas de los usuarios, disposición, consultas y al buen trato, concluyendo que el 95.06% de los usuarios califica la dispensación como adecuada y el 95.3% se siente satisfecho; se observa también en ambos estudios que el aspecto del establecimiento farmacéutico influye en la satisfacción del cliente.

Con respecto al objetivo determinar la correlación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido, de acuerdo a la tabla N° 8 se determina que existe relación significativa entre el cumplimiento de la dispensación y la satisfacción del cliente, esta relación se confirma mediante la prueba de Chi-cuadrado donde se observa un nivel de significancia para el coeficiente de Pearson de 0,009 valor inferior al nivel de significancia establecido por estudio de 0,05; Purizaca L. (2021) en su

investigación también evaluó estas dos variables mediante tablas estadísticas, el 92.2% testá medianamente satisfecho, el 0.30% altamente satisfecho y el 7.5% insatisfecho, por otro lado, el 99.7% del profesional químico farmacéutico cumple medianamente con las buenas prácticas de dispensación, por otro lado, Arroyo R. (2021) en su investigación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021, encontró que el 87.6% estuvo satisfecho y el 78.3% estuvo de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación, estas investigaciones concuerdan en la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del cliente.

V. CONCLUSIONES:

- De acuerdo al estudio realizado se determinó un nivel de cumplimiento Medio de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a recepción y validación de la prescripción médica, en la botica Pharmalab.
- ²Se determinó un nivel de cumplimiento Medio de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto al análisis e interpretación de la prescripción, en la botica Pharmalab.
- Se determinó un nivel de cumplimiento Medio de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega, en la botica Pharmalab.
- Se determinó un nivel de cumplimiento Medio de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la entrega de los productos e información, en la botica Pharmalab.
- Se determino que los clientes se encuentran medianamente satisfechos con respecto a la dimensión humanística, en la botica Pharmalab.
- Se determino que los clientes se encuentran medianamente satisfechos con respecto a la dimensión tecnológica y científica en la Botica Pharmalab.
- Se determino que los clientes se encuentran medianamente satisfechos con respecto a la dimensión entorno, en la Botica Pharmalab.
- Se determinó una correlación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, mediante la prueba de Chi-cuadrado para una significancia del 0.05.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar las Buenas Prácticas de Dispensación en la mayor parte de las dimensiones estudiadas, para mejorar la satisfacción del cliente.
- Evaluar otros factores relacionados con el correcto cumplimiento de la gestión farmacéutica en la botica y su relación con el nivel de satisfacción del usuario.
- Realizar capacitaciones continuas en los empleados de la botica sobre satisfacción del cliente.
- Implementar procedimientos y evaluar el cumplimiento sobre Buenas Prácticas de Dispensación a todo el personal
- Evaluar continuamente el vivel de satisfacción del usuario en la botica mediante encuestas.

Referencias Bibliográficas:

- 1. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2020 Jul 9;20(3):397–403.
- 2. Tech Perú. Foro de Atención Farmacéutica [Internet]. 2021. Available from: https://www.techtitute.com/pe/farmacia/blog/foro-de-atencion-farmaceutica
- 3. Organizacion Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. OMS. 2020 [cited 2021 Oct 26]. Available from: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services
- 4. Anrango K. Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfaccion del cliente en las farmacias independientes VS las de cadena en el DMQ Administraccion Eloy Alfaro periodo 2018-2019. 2019.
- 5. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. MediSur. 2020;18(4).
- 6. Durand M, Mallcco E. Buenas Practicas de Dispensación y Satisfacción de usuarios en la botica Farmacuri, Ate, Lima, 2021 [Internet]. 2022. Available from: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/248/T117_48444440_T%20%20T117_70421900_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- 7. Gómez F. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la atención farmacéutica en las boticas de la Diris Lima Sur, 2021 [Internet]. Repositorio Institucional UCV. 2022 [cited 2022 Aug 31]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80009
- 8. Arroyo R. Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021 [Internet]. Repositorio institucional-WIENER. 2021 [cited 2022 Aug 31]. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5745
- 9. Barrionuevo D, Salvador J. Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, enero, 2021 [Internet]. 2021 [cited 2022 Aug 31]. Available from: https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/440
- 10. Purizaca L. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre 2021. Available from: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre 2021

- 11. Barreiro Miriam, García Patricia, Tenorio Lorena, Mera Rocío, Guisado Bibiana, Rodríguez Emma, et al. Mejora de conocimientos y satisfacción en una acción formativa sobre el servicio de dispensación de medicamentos. FEM: Revista de la Fundación Educación Médica [Internet]. 2021;24(5):237–44. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500237&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- 12. Basantes W. Diagnóstico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la farmacia del hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación. [Internet]. 2018. Available from: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15705/1/T-UCE-0008-CQU-010.pdf
- 13. D.S. 014-2011-SA del 27 de Julio. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Diario Oficial "El Peruano." 2011. p. 67.
- 14. Ñahui M, Meza C, Mendoza L. Buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica. Visionarios en ciencia y tecnología. 2020;5(2):117–28.
- 15. Distribuye EY, Ministerio ©, Sanidad DE, Consumo Y, Sobrino NM, Álvarez F, et al. Información sobre la Publicación.
- 16. Rodríguez O, García A, Carbonell L, León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Revista Cubana de Medicina General Integral. 2017;36(4):1–10.
- 17. Rodriguez C. y Obrador G. Bioética y prescripción médica. In: Fichero farmacológico. 2016.
- 18. Grünwald J, Jänicke C. Manual de Farmacia Verde. 1ra ed. México: Centro para Desarrollo en Centro América; 2014. 264 p.
- 19. Marcos Benedi E, Iglesias Peinado I, Benedi Gonzalez J. Intervención farmacéutica y educativa en una farmacia comunitaria para la mejora de la calidad de vida de pacientes con artrosis. Pharm Care Esp. 2017;19:237–431.
- 20. Bances J. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensacion en farmacias y boticas inspeccionadas por Ufremid en el departamento de la libertad, octubre 2013 marzo 2014. 2016;
- 21. Anrango K. Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfaccion del cliente en las farmacias independientes VS las de cadena en el DMQ Administraccion Eloy Alfaro periodo 2018-2019. 2019.
- 22. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6ta ed. México, D.F.: Mc Graw Hill; 2014. Available from:

- https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/met odologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- 23. Hernández R. Metodologia de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1era edici. McGraw-Hill Interamericana. 2018. 744 p.
- 24. García J, Jiménez F, Arnaud M, Ramirez Y, Lino L. Introducción a la metodología de la investigación en Ciencias de la Salud. 1era ed. De Leoón J, Guerrero H, editors. México: McGraw-Hill; 2014.
- 25. Universidad de Navarra. Declaración de Helsinki de la AMM Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. España; 2013.

Anexo 1. Matriz de consistencia

Autor (es): Bach. Richard Wilson Palacios Velarde / Bach. Dante Luis Ordinola Ramírez

Tema: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN LA BOTICA PHARMALAB, CHICLAYO, LAMBAYEQUE, 2021

Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	Variables y dimensiones	Metodología
¿Cuál será el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?	Evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022	Existe relación entre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022	Variable Independiente (x) X1: Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación	Tipo de la investigación: Cuantitativa Diseño de la investigación: Descriptivo-correlacional
Problemas específicos ¿Cuál será el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con	Objetivos específicos Determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de	Hipótesis específicas	Dimensiones: Recepción /Validación	Población: 1000 clientes de la botica Pharmalab, Chiclayo,
Buenas Practicas de Dispensación con respecto a la organización interna de la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?	Dispensación con respecto a la organización interna de la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022		Análisis e interpretación de la receta Preparación/selección	Muestra: 250 clientes
¿Cuál será el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta médica de la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?	Determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta médica de la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022		Registro Entrega Variable Dependiente (y)Y1: Satisfacción del cliente Dimensión:	Técnicas de recopilación de información: La encuesta Instrumento de recolección de datos: El cuestionario
¿Cuál será el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega de la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?	Determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega de la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022		Humanística Ciencia y Tecnología Entorno	Técnicas de procesamiento de información: Estadística descriptiva e inferencial mediante Chi Cuadrado y Rho de Spearman, empelando el programa SPSS

¿Cuál será el nivel de satisfacción del	Determinar el nivel de satisfacción del		versión 26
cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022?	cliente atendido en la Botica		
	Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque		
	2022.		
¿Cuál será la correlación entre el nivel de	Determinar la correlación entre el nivel		
cumplimiento de las Buenas Prácticas de	de cumplimiento de las Buenas		
Dispensación y la satisfacción del cliente	Prácticas de Dispensación y la		
atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo,	satisfacción del cliente atendido en la		
Lambayeque 2022?	Botica Pharmalab, Chiclayo,		
	Lambayeque 2022.		

Anexo 2. Operacionalización de las variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA/PUNTO DE CORTE
	Medidas y/o protocolos	Recepción/Validación	Item del 1 al 3	Nominal
Cumplimiento de las Buenas Prácticas de	adoptados para la abastecer de medicamentos a	Análisis e interpretación de la receta	Item del 4 al 6	Nominal
Dispensación	los usuarios	Preparación/selección	Item del 7 al 10	Nominal
	finales	Entrega	Item del 11 al	Nominal
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA/PUNTO DE CORTE
	Sensación de	Humanística	Item del 14 al 18	Nominal
Satisfacción del cliente	bienestar placentero	Ciencia y tecnología	Item del 19 al 23	Nominal
		Entorno	Item del 24 al 28	Nominal

CUESTIONARIO

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN LA BOTICA PHARMALAB, CHICLAYO, LAMBAYEQUE, 2021

INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información respecto al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en los establecimientos farmacéutico y su relación con la satisfacción de los clientes, los resultados del presente estudio servirán para mejorar la gestión farmacéutica en el cumplimiento de las normativas y mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario.

	Nombre del establecimiento: Botica Pharmalab					
	Fecha y Hora :					
	VARIABLE 1: DISPENSACIÓN					
N°	Recepción y validación de la prescripción	1	2	3	4	5
1	Valida los datos del paciente: Nombre y apellidos.					
2	Valida nombre, dirección, numero de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud.					
3	Verifica el nombre del medicamento, concentración, forma farmacéutica y dosificación del medicamento.	ı				
N°	l° Análisis e interpretación de la prescripción				4	5
4	Analiza e interpreta de manera correcta las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.	,				
5	Verifica y confirma la dosificación de acuerdo a la necesidad de cada paciente.	l				
6	Ofrece alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta.	:				
N°	Preparación y selección de los productos para su entrega	1	2	3	4	5
7	Identifica y lee cuidadosamente la etiqueta de los productos a dispensar					
8	En relación a los medicamentos; verifica nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación del medicamento corresponda a lo prescrito.					

9	Verifica que el o los productos tengan el aspecto adecuado; así como los envases primario y secundario se encuentren en buen estado.					
10	Valida la presentación del rotulado de ambos envases para asegurar que corresponda al mismo producto prescrito					
N°	Entrega de los productos e información	1	2	3	4	5
11	Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de Almacenamiento.					
12	Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.					
13	Recibe la confirmación por parte del paciente de la comprensión a las instrucciones brindadas.					

Leyenda:

(1: Siempre) (2: Casi siempre) (3: A veces)

(4: Casi nunca) (5: Nunca)

`	,					
N°	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1	2	3	4	5
DIMENSION: HUMANISTICA					•	
14	¿El trabajador de la botica o farmacia lo atendió con mucho cuidado y precaución?					
15	¿El trabajador de la botica o farmacia le brinda un trato amable y Cortez?					
16	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?					
17	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta el orden de llegada de los usuarios?					
18	¿El trabajador de botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado)?					
	DIMENSION: TECNOLOGICA – CIENTIFICA			•	•	
19	¿El trabajador de botica o farmacia le otorga, de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta?					
20	¿El trabajador de botica o farmacia le orienta sobre el uso del medicamento?					
21	¿El trabajador de botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendida?					

22	¿El trabajador de botica o farmacia, demostró dominio y seguridad, con la medicación brindada?
23	¿El trabajador de botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información preventivas tanto socioeconómico y nutricional?
	DIMENSION: ENTORNO
24	¿Piensa que la botica o farmacia está ordenado y limpio?
25	¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?
26	¿La botica o farmacia presentan, avisos que facilitan su ubicación, letreros?
27	¿Piensa que la botica o farmacia, está ubicado en una zona segura en presencia de serenazgo y policía?
28	¿Piensa que la botica o farmacia tiene una distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos?

Leyenda:

(1: Siempre) (2: Casi siempre) (3: A veces)

(4: Casi nunca) (5: Nunca)

Gracias por tu participación

Anexo 4. Consentimiento informado

Investigadores: Bach. Richard Wilson Palacios Velarde

Bach. Dante Luis Ordinola Ramírez

Título: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN LA BOTICA PHARMALAB, CHICLAYO, LAMBAYEQUE, 2021

Objeto del Estudio:

Mediante el presente documento solicitamos a usted participe en la presente investigación que tiene como objetivo de evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2022.

De los procedimientos:

Su participación constará en las respuestas que pueda brindar con total sinceridad al cuestionario que se ha elaborado en relación al objetivo del estudio.

De los beneficios:

Los datos proporcionados, serán analizados mediante pruebas estadísticas que nos ayudarán a confirmar la hipótesis del estudio, esto brindará información valiosa que servirá para mejorar la problemática que se pueda encontrar en dicho estudio.

De la confidencialidad:

Los datos proporcionados serán absolutamente confidenciales, en tal sentido, la información personal se mantendrá en absoluta reserva.

De los derechos del participante:

El participante puede decidir en cualquier momento dejar de participar de la encuesta sin que esto resulte en perjuicio alguno para él.

Ante lo expuesto y conocedor de los términos antes indicado, otorgo mi consentimiento expreso y voluntario para participar en la presente investigación, por tanto, firmo la presente en señal de conformidad.

	Firma del participante
DNI:	
Fecha: / / 2022	

FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN LA BOTICA PHARMALAB, CHICLAYO, LAMBAYEQUE, 2021

INVESTIGADORES: Richard Wilson Palacios Velarde

Dante Luis Ordinola Ramírez

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

FICHA DE REGISTROS DE DATOS INSTRUCCIONES:

Estimado investigador, antes de proceder con el llenado del presente documento, Ud. deberá contar con las historias clínicas debidamente enumeradas, marcando con una X en el instrumento de acuerdo a lo registrado:

l= Muy Deficiente o	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno

VARIABLE: Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación					
DIMENSIONES: Recepción/Validación	1	2	3	4	5
Valida los datos del paciente: Nombre y apellidos.					Х
Valida nombre, dirección, numero de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud.					x
Verifica el nombre del producto farmacéutico, concentración, forma farmacéutica y dosificación del medicamento.					x
DIMENSION: Análisis e interpretación de la receta	1	2	3	4	5
Analiza e interpreta de manera correcta las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.					X
Verifica y confirma el ajuste de dosis de acuerdo a la necesidad de cada paciente.					X
Ofrece alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta.					X

DIMENSION: Preparación/selección	1	2	3	4	5
Identifica y lee cuidadosamente la etiqueta de los productos a dispensar.					X
En relación a los medicamentos; verifica nombre, concentración, forma farmacéutica y		Г			Х
presentación del medicamento corresponda a lo prescrito.					
Verifica que el o los productos tengan el aspecto adecuado; así como los envases primario	\top	\vdash			Х
y secundario se encuentren en buen estado.					
DIMENSION: Entrega	1	2	3	4	5
Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto	\vdash				\vdash
farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones					x
de Almacenamiento.					
Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar	\vdash				Х
que el paciente abandone el tratamiento.					
Recibe la confirmación por parte del paciente de la comprensión a las instrucciones	\vdash	\vdash			х
brindadas.					
VARIABLE: Satisfacción del cliente				<u> </u>	_
DIMENSIONES: Humanística	1	2	3	4	5
¿El trabajador de la botica o farmacia le brindo un trato amable y Cortez?					L.
¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?	\vdash	\vdash			x
¿El trabajador de la botica o farmacia respeto el orden de llegada de los usuarios?	T	\vdash			x
¿El trabajador de botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está	\vdash	\vdash			\vdash
identificado)?					x
DIMENSION: Ciencia y tecnología	1	2	3	4	5
¿El trabajador de botica o farmacia le otorgo, de manera correcta los medicamentos	\vdash				\vdash
prescrita en la receta?					x
¿El trabajador de botica o farmacia le oriento sobre el uso del medicamento?	T				x
¿El trabajador de botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendida?	\vdash	T			x
¿El trabajador de botica o farmacia, demostró dominio y seguridad, con la medicación	T				x
brindada?					
¿El trabajador de botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información	\vdash				\vdash
preventivas tanto socioeconómico y nutricional?					x
DIMENSION: Entorno	1	2	3	4	5
¿Piensa que la botica o farmacia está ordenado y limpio?	\vdash	\vdash			\vdash
Tabatian Commission at adams described as 2011 a 2011 a 2011	\vdash	\vdash			x
¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?	igspace	igspace			x
¿La botica o farmacia presentan, avisos que facilitan su ubicación, letreros?					x

¿Piensa que la botica o farmacia, está ubicado en una zona segura en presencia de serenazgo y policía?			x
¿Piensa que la botica o farmacia tiene una distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos?			x
OBSERVACIONES:			

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

4) Buena

5) Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD aja 3) Regular 4) B

1) Deficiente

2) Baja

Nombres y Apellidos		CARMEN ROSA S	ILVA CORREA		
DNI N°		44472535	Teléfono/Celular		964112623
Dirección domiciliaria	32	Av.Gonzales Các	eda N° 381 Chepé	n	
Título Profesional	1	QUÍMICO FARM	ACÉUTICO		
Grado Académico		MAESTRA			
Mención	3	EN CIENCIAS O	UÍMICAS		

Q.F. Carmen Rosa Silva Correa QUÍMICO FARMACEUTICO N° C Q.F.P. 15697

Firma

Lugar y fecha: Chiclayo, 16 de setiembre del 2022....



FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS

PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN LA BOTICA PHARMALAB, CHICLAYO,

LAMBAYEQUE, 2021

1.2. Nombre del instrumento : FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

motivo de evaluación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Bs	ja			Reg	ular			Bu	ena			Muy Buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con leguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				Х	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			x		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			х		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			х		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				Х	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				Х	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

> Q.F. Carmen Rosa Silva Correa QUÍMICO FARMACEUTICO N° C Q.F.P. 15697

> > Firma

Lugar y fecha: Chiclayo, 16 de setiembre del 2022....

FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN LA BOTICA PHARMALAB, CHICLAYO, LAMBAYEQUE, 2021

INVESTIGADORES: Richard Wilson Palacios Velarde

Dante Luis Ordinola Ramírez

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

FICHA DE REGISTROS DE DATOS INSTRUCCIONES:

Estimado investigador, antes de proceder con el llenado del presente documento, Ud. deberá contar con las historias clínicas debidamente enumeradas, marcando con una X en el instrumento de acuerdo a lo registrado:

1= Muy Deficiente o	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno

VARIABLE: Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación									
DIMENSIONES: Recepción/Validación	1	2	3	4	5				
Valida los datos del paciente: Nombre y apellidos.					X				
Valida nombre, dirección, numero de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud.					X				
Verifica el nombre del producto farmacéutico, concentración, forma farmacéutica y dosificación del medicamento.					x				
DIMENSION: Análisis e interpretación de la receta	1	2	3	4	5				
Analiza e interpreta de manera correcta las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.					X				
Verifica y confirma el ajuste de dosis de acuerdo a la necesidad de cada paciente.				X					
Ofrece alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta.					x				

DIMENSION: Preparación/selección	1	2	3	4	5
Identifica y lee cuidadosamente la etiqueta de los productos a dispensar.	Т				х
En relación a los medicamentos; verifica nombre, concentración, forma farmacéutica y					Х
presentación del medicamento corresponda a lo prescrito.					
Verifica que el o los productos tengan el aspecto adecuado; así como los envases primario	Г				Х
y secundario se encuentren en buen estado.					
DIMENSION: Entrega	1	2	3	4	5
Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto					П
farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones					,
de Almacenamiento.					Х
Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar					Х
que el paciente abandone el tratamiento.					
Recibe la confirmación por parte del paciente de la comprensión a las instrucciones	Г				x
brindadas.					
VARIABLE: Satisfacción del cliente	_				
DIMENSIONES: Humanistica	1	2	3	4	5
¿El trabajador de la botica o farmacia le brindo un trato amable y Cortez?					x
¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?					x
¿El trabajador de la botica o farmacia respeto el orden de llegada de los usuarios?					x
¿El trabajador de botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está	\vdash			х	^
identificado)?					
DIMENSION: Ciencia y tecnología	1	2	3	4	5
¿El trabajador de botica o farmacia le otorgo, de manera correcta los medicamentos	Г				Г
prescrita en la receta?					x
¿El trabajador de botica o farmacia le oriento sobre el uso del medicamento?	Г				x
¿El trabajador de botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendida?					х
¿El trabajador de botica o farmacia, demostró dominio y seguridad, con la medicación					х
brindada?					
¿El trabajador de botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información					
preventivas tanto socioeconómico y nutricional?					
DIMENSION: Entorno	1	2	3	4	5
¿Piensa que la botica o farmacia está ordenado y limpio?					
¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?	\vdash				x
¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e numinada:	\vdash				
6.2a obtica o farmacia presentan, avisos que facilitan su ubicación, federos?	L				x

¿Piensa que la botica o farmacia, está ubicado en una zona segura en presencia de serenazgo			
y policía?			x
¿Piensa que la botica o farmacia tiene una distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos?			x
OBSERVACIONES: NINGUNA			

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Deficiente

Baja

Regular

4) Buena

5) Muy buena

Nombres y Apellidos : IRIS MELINA ALFARO BELTRAN

DNI N° : 17825965

Dirección domiciliaria : Av. Sánchez Carrión 513. El Porvenir

Título Profesional : Químico Farmaceutico

Grado Académico : Magister

Mención : FARMACIA CLÍNICA

IRIS MELINA ALFARO BELTRAN

OUMICO FARMACEUTICO

Lugar y fecha: 16 de setiembre del 2022



FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS

PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN LA BOTICA PHARMALAB, CHICLAYO,

LAMBAYEQUE, 2021

1.2. Nombre del instrumento : FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

motivo de evaluación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios		Defic	iente			Ba	ija			Reg	ular			Bu	ena			Muy	Buer	ia .
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con leguaje apropiado																			x	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			x	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				Х
4. Organización	Existe una organización lógica																				Х
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			х	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				Х
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				х

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : IRIS MELINA ALFARO BELTRAN

DNI N° : 17825965

Dirección domiciliaria : Av. Sánchez Carrión 513. El Porvenir

Título Profesional : Químico Farmaceutico

Grado Académico : Magister

Mención : FARMACIA CLÍNICA

IRIS MELINA ALFARO BELTRAN

QUIMICO FARMACEUTICO C.Q.F.P 02795

Lugar y fecha: Chiclayo, 16 de setiembre del 2022

Anexo 5: Validación de los instrumentos de los expertos

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

CLIENTE

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : **CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS**

DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL

EN

LA

BOTICA

PHARMALAB, CHICLAYO, LAMBAYEQUE, 2021

ATENDIDO

1.2. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

]	Defici	iente			Ba	aja			Reg	ular			Bue	ena		Muy Buena				
Indicadores	Criterios	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje Apropiado																		X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X			
4. Organización	Existe una organización Lógica																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		X			
8. Coherencia	Entre los índices e Indicadores																		X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la Investigación																		X			

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy Buena

Nombres y Apellidos : Rojas Aire Carlos Max

DNI N° : 40126133

Dirección domiciliaria : Jr. Zorritos N°1339 -cercado de Lima

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : Magister

Mención : Docencia Superior e Investigación

ROJAS AIRE CARLOS MAX

Lugar y fecha: Huancayo 25 de junio del 2022

Anexo 6. Análisis de la confiabilidad interna del instrumento

El análisis de la confiabilidad del instrumento se realizó mediante la determinación del coeficiente de alfa de Cronbach, que expresa hasta qué punto las respuestas del cuestionario formulado están relacionadas entre sí, de manera que asegure que todos los ítems planteados midan lo mismo y puedan ser sumables para obtener una puntuación final.

Cálculo del alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^{k} S_i^2}{S_t^2}\right]$$

Donde:

 S_i^2 : Varianza del ítem *i*

 S_t^2 : Varianza de los valores totales observados

k : Número de preguntas

Prueba de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
0,870	28

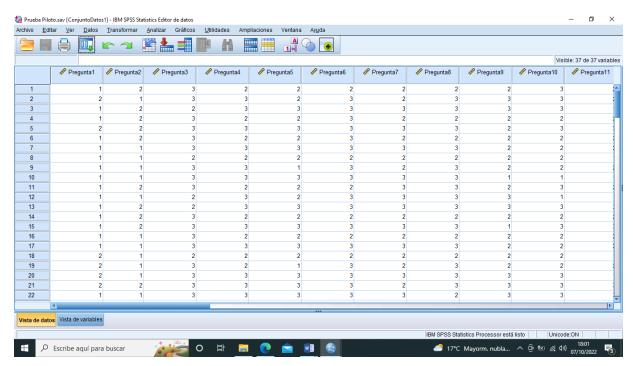
<u>Interpretación</u>: El valor de alfa de Cronbach oscila de 0 a 1. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. En cambio, si los ítems fuesen totalmente independientes, no mostrando ningún tipo de relación entre ellos, el valor de alfa sería igual a 0.

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

valores de Alfa	Interpretación
0.90 - 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 - 0.89	Se califica como adecuada
0.70 - 0.79	Se califica como moderada
0.60 - 0.69	Se califica como baja
0.50 - 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Conclusión: En base al coeficiente de Alfa de Cronbach encontrado 0,87 podemos decir que existe una adecuada confiabilidad interna del instrumento analizado.

Anexo 7. BASE DE DATOS - SPSS version 26



Anexo 8. Evidencias fotográficas del trabajo de recolección de datos en campo









• 26% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 26% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	7%
2	dspace.unitru.edu.pe Internet	7%
3	hdl.handle.net Internet	3%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
5	repositorio.uma.edu.pe Internet	<1%
6	docplayer.es Internet	<1%
7	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080 Internet	<1%
9	1library.co Internet	<1%

10	Internet	<1%
11	repositorio.unsa.edu.pe Internet	<1%
12	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%
13	repositorioacademico.upc.edu.pe Internet	<1%
14	scielo.sld.cu Internet	<1%
15	repositorio.upao.edu.pe Internet	<1%
16	repositorio.upa.edu.pe Internet	<1%
17	dspace.espoch.edu.ec Internet	<1%
18	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
19	repositorio.upn.edu.pe Internet	<1%
20	specialcarepr.com Internet	<1%
21	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%

tesis.unsm.edu.pe Internet	<1%
hrc.es Internet	<1%
jne.gob.pe Internet	<1%
Ibeas Henriquez, Miguel angel. "Identificacion y Caracterizado Publication	cion de los <1%
prezi.com Internet	<1%
moron.gov.ar Internet	<1%
www2.iadb.org Internet	<1%
idoc.pub Internet	<1%
moam.info Internet	<1%
repositorio.uncp.edu.pe	<1%
escuelaeuropeaexcelencia.com Internet	<1%
rcio.org Internet	<1%

34	semanticscholar.org Internet	<1%
35	who.int Internet	<1%
36	pesquisa.bvsalud.org Internet	<1%
37	repositorio.ug.edu.ec Internet	<1%
38	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
39	repositorio.utea.edu.pe Internet	<1%
40	scielo.isciii.es Internet	<1%
41	tesis.usat.edu.pe Internet	<1%
42	grafiati.com Internet	<1%

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- · Fuentes excluidas manualmente

FUENTES EXCLUIDAS

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Internet

25%

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO

repositorio.uroosevelt.edu.pe

LAS BUENAS PRÁCTICAS

repositorio.uroosevelt.edu.pe

EN LA BOTICA

repositorio.uroosevelt.edu.pe

ASESOR:MG.Q.F. ROJAS AIRE, Carlos MaxLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

repositorio.uroosevelt.edu.pe

darme la oportunidad de poder

repositorio.ucv.edu.pe

Carlos Max RojasAirepor

repositorio.uroosevelt.edu.pe

iiiPÁGINA DEL JURADOPRESIDENTE:XXXXXXXXMIEMBRO SECRETARIA:XXXXXXX...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

DECLARACION JURADA SIMPLEYo Richard

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Chiclayo.DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTA...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

vDECLARACION JURADA SIMPLEYo

repositorio.uroosevelt.edu.pe

viÍNDICEDEDICATORIA.....

repositorio.uroosevelt.edu.pe

21

repositorio.ucv.edu.pe