

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO “FRANKLIN ROOSEVELT”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS

Y BIOQUÍMICA



TESIS

**Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la
Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACEÚTICO

PRESENTADO POR:

Bach. ORDAYA HUAYTA, Ivon Viviana

ASESOR:

Dra. Mónica Evencia Poma Vivas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Ciencias Farmacéuticas

Huancayo - Perú

2021

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico:

A Dios por su amor infinito; quien ha permitido que la sabiduría dirija y guíe mis pasos, quien ha iluminado mi sendero cuando más oscuro ha estado, el que me enseñó a perseverar y creer en mí y así lograr una de mis más anheladas metas.

A mi familia, en especial a mis tíos y a cada persona que de alguna manera estuvo presente en este largo trayecto apoyándome cuando los necesité; el sentir orgullo hacia mí me dio fuerzas para no rendirme.

A mi novio Vicente, que en vida fue un hombre honesto, bondadoso y generoso; un compañero ideal por confiar en mí, por su fortaleza y su amor que prevalece siempre en mi corazón y cada logro no solo será mío; sino nuestro.

A mi madre Angélica, quien me ha formado con buenos sentimientos, hábitos y valores; que me han ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

A la memoria del abuelo, con infinito amor, a quien llevo siempre en mi mente y en mi corazón, fuente de inspiración y fortaleza, quien me ilumina desde lo más infinito.

Agradecimiento

Primeramente, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para terminar mis estudios con éxito.

Agradezco también la confianza y el apoyo de mi madre y familia, porque han contribuido positivamente y han sido un aliciente para llevar a cabo esta difícil jornada.

A la Escuela profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica de la Universidad Roosevelt, por con sus valiosas aportaciones y ayuda en mi desarrollo personal y profesional.

Un agradecimiento muy especial a mi asesora de tesis la Dra. Q.F Mónica Poma Vivas por su asesoramiento y apoyo para realizar el presente trabajo y por su abnegada labor en la docencia e investigación.

Agradezco a la Dra. Irma Nicolás Beltrán. Director técnico de la botica donde laboro, así como también a todo el equipo de trabajo por facilitarme los medios para la realización de mi proyecto de tesis.

Agradezco a Héctor, Mariluz, Miguel, Medalith y a todos mis amigos que han estado conmigo apoyándome en este proceso universitario, dándome la mano cuando más lo necesitaba y por sus palabras de aliento para seguir adelante.

Página del jurado

JURADOS

PRESIDENTE:

Dra. QF. Diana Esmeralda Andamayo Flores

MIEMBRO SECRETARIA:

Mg. QF. Mónica Calle Vilca

MIEMBRO VOCAL:

Dra. Q.F Mónica Evencia Poma Vivas

MIEMBRO SUPLENTE:

XXXXXXXXX

Declaratoria de autenticidad

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
3.1. Resultados inferenciales	28
3.2. Análisis descriptivos.	22
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40
Anexo 01: Matriz de consistencia.	
Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables.	
Anexo 03. Instrumentos.	

Anexo 04: Ficha de validación de instrumentos.

Anexo 05: Consentimiento informado.

Anexo 06: Evidencias fotográficas

Anexo 07: Base de datos

Anexo 08: Tablas descriptivas de la variable Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación

Anexo 09: Baremos utilizados en la investigación.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	17
Tabla 2. Contratación de hipótesis general	28
Tabla 3. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión Recepción y Validación de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.	22
Tabla 4. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión análisis e interpretación de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho- 2020.	23
Tabla 5. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión preparación y selección de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.	24
Tabla 6. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión registro de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.....	26
Tabla 7. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión entrega del producto de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión Recepción y Validación de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.....	22
Figura 2. Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión análisis e interpretación de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.....	23
Figura 3. Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión preparación y selección de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.....	24
Figura 4. Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión registro de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.....	26
Figura 5. Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión entrega del producto de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.	27

RESUMEN

Las buenas prácticas de dispensación son aquellas acciones que responden a los requerimientos del paciente que usa los servicios farmacéuticos, a fin de dar una atención óptima e integral bajo un protocolo establecido y lograr con ello que dicho paciente obtenga las herramientas necesarias para una adecuada recuperación y en lo posible se encuentre satisfecho por el servicio brindado. El estudio tiene por **objetivo** determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la botica Inkafarma San Juan de Lurigancho 2020, **la metodología** del estudio se rigió bajo un enfoque de investigación cuantitativa y nivel correlacional, asimismo, el diseño empleado comprende el no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 6000 personas (promedio mensual) que asistieron a la botica Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho entre setiembre y octubre del 2020. La muestra se obtuvo bajo un método probabilístico, habiéndose calculado 362 personas para la misma. Los instrumentos empleados en la recolección de datos fueron: el cuestionario para medir el nivel de satisfacción y el cuestionario dirigido a conocer las buenas prácticas de dispensación validado por juicio de expertos y como **resultados** se comprobó la existencia de una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación ($p=0.023$), obteniendo como resultado estadístico un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.668. Por otro lado, se halló que los químicos farmacéuticos cumplen con las buenas prácticas de dispensación en cada una de sus fases. La **conclusión** del estudio fue que sí existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. Relación que es moderadamente alta.

Palabras clave: Buenas prácticas de dispensación, medicamentos, satisfacción.

ABSTRACT

Good dispensing practices are those actions that respond to the requirements of the patient who uses pharmaceutical services, in order to provide optimal and comprehensive care under an established protocol and thereby ensure that said patient obtains the necessary tools for adequate recovery and If possible, you are satisfied with the service provided. The study aims to determine the relationship between the level of user satisfaction and compliance with good dispensing practices at the Inkafarma San Juan de Lurigancho 2020 pharmacy, the study methodology was governed under a quantitative research approach and correlational level, likewise, the design used includes the non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 6000 people (monthly average) who attended the Inkafarma pharmacy in the San Juan de Lurigancho district between September and October 2020. The sample was obtained using a probabilistic method, 362 people having been calculated for it. The instruments used in the data collection were: the questionnaire to measure the level of satisfaction and the questionnaire aimed at knowing the good dispensing practices validated by expert judgment and as results the existence of a significant relationship between the level of satisfaction and compliance with good dispensing practices ($p = 0.023$), obtaining a statistical result of a Spearman correlation coefficient (ρ) of 0.668. On the other hand, it was found that pharmaceutical chemists comply with good dispensing practices in each of their phases. Conclusion: It was concluded that there is a significant relationship between the level of satisfaction and compliance with good dispensing practices in the pharmacy Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. Ratio that is moderately high.

Keywords: Good dispensing practices, medications, satisfaction



Alexander I. Acaro Pizarro
LIC. IDIOMAS EXTRANJEROS
Reg. N° 134217

I. INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas en farmacia son aquellas que responden a las necesidades de las personas que utilizan los servicios farmacéuticos para ofrecer una atención óptima. Así, para apoyar estas prácticas es fundamental que se establezca un marco nacional de estándares y directrices de calidad.^{1,2}

En este contexto, en noviembre del año 1999, el problema de la seguridad de la asistencia sanitaria trascendió a los medios de comunicación y a la opinión pública con la publicación del informe realizado por el Committee on Quality of Health Care in America del Institute of Medicine lo que hizo que las autoridades sanitarias se implicarán en la búsqueda de medidas para reducir este problema. Este informe señaló que los errores asistenciales ocasionan entre 44 mil y 98 mil muertes al año en Estados Unidos. Así, este documento trató en extensión de los errores de medicación, por considerar que son los de mayor magnitud y los más conocidos, y destacó los acontecimientos adversos derivados de los errores en la dispensación, administración o falta de cumplimiento probablemente sean más numerosos en el medio ambulatorio.^{3,4}

Así mismo, la Federación Internacional Farmacéutica explicó que según las normas nacionales e internacionales es necesario llevar a cabo todas las etapas de la dispensación de manera minuciosa y detallada; ya que de esto depende que el paciente que acude al servicio de farmacia pueda mantener una buena adherencia al medicamento. Por eso, en la actualidad existe una evolución marcada en el proceso de dispensación; ya que antiguamente se realizaba de manera poco controlada, es decir, sin considerar las repercusiones en la salud de los pacientes.⁵

Además, cuando no se aplican minuciosamente las buenas prácticas en un servicio de farmacia, debido a la falta de personal capacitado o a un parcial conocimiento del tema, se generarán errores en el proceso de dispensación, por ejemplo, una falta de información hacia el paciente que visita la farmacia, así como también fallas desde la recepción de la receta hasta la entrega de medicamentos o en cualquiera de las etapas de la dispensación, que implica que al final de la dispensación el paciente no obtenga las herramientas necesarias para una óptima recuperación y que pasado un tiempo posiblemente no se encuentre

realmente satisfecho con el servicio que le fue brindado.^{6,7}

Todo esto se ha visualizado a través de diversos estudios realizados en varios países del mundo, donde se ha demostrado que los errores de dispensación médica ocasionan problemas en el sistema de utilización del medicamento (revisión, validación, dispensación, administración y seguimiento). Por ello, la morbilidad y mortalidad producida por los medicamentos son muy elevados y esto se debe en gran medida a fallos o errores que se producen durante su utilización, pues una escritura ilegible, omisiones de dosis, indicaciones o signos de puntuación no apropiadamente escritos, abreviaturas sin aclarar, en vez de solucionar el problema de salud, pueden causar la muerte al paciente.⁵

En el país, es decir, Perú, las Buenas Prácticas han sido normadas por el Ministerio de Salud (Minsa) que indican que se debe contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos de dispensación a nivel nacional, brindando un servicio de calidad y calidez procurando el bienestar de los pacientes, y el respeto a sus derechos como ciudadano; ya que estas Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD), como las denomina el Minsa, deben ser aplicadas en todas las farmacias nacionales.²

Entre los antecedentes nacionales se encuentran: Briceño Y. (2020) desarrolló la investigación “Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas del Centro Histórico de Trujillo, durante el periodo mayo – junio 2020. Método: Se empleó un diseño no experimental y de corte transversal, así como al nivel descriptivo-correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios a los clientes de las boticas, la muestra fue de 378 usuarios. Resultados: El 31.5% de los usuarios estuvieron poco satisfechos y el 68.5% satisfechos por la atención brindada, se determinó una correlación de Spearman (Rho) de 0.654 para la recepción y validación con la satisfacción de usuarios; Rho = 0.720 con respecto al análisis e interpretación en relación a la satisfacción de usuarios; Rho = 0.543 para la preparación y selección de los medicamentos, Rho = 0.658 para los registros con la satisfacción de usuarios y Rho = 0.708 para la entrega de productos e información con la satisfacción de usuarios. Conclusión: La

dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios tienen una relación significativa, con un coeficiente de correlación de 0.812.

Cabanillas J. (2020) realizó una investigación titulada Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba durante octubre y noviembre del 2019”. Método: De diseño no experimental, nivel descriptivo-correlacional y corte transversal. Asimismo, se aplicaron dos encuestas, para recopilar la información de la variable satisfacción y para la variable de buenas prácticas de dispensación. Resultados: De los 310 participantes en la investigación se determinó que el establecimiento farmacéutico sí cumple con las Buenas Prácticas de Dispensación (100%) y que el 99,4% de los participantes se sintieron muy satisfechos con la atención que recibieron por parte del químico farmacéutico, el 0,6% refirió que se siente satisfecho con la atención brindada al adquirir sus medicamentos y no se encontró ningún resultado que refiera una satisfacción disminuida y/o completa. Asimismo, obtuvo de la correlación estadística mediante la prueba Phi y V de Cramer cuyo valor es $p=0,000$ ($p<0.05$), lo que muestra la existencia de una relación entre el proceso de las Buenas Prácticas de Dispensación junto con la satisfacción del cliente. Conclusión: El cumplimiento de las BDP tiene relación con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un establecimiento farmacéutico localizado en el distrito de Cajabamba, entre octubre - noviembre del año 2019; se obtuvo el valor de $p < 0.05$.⁹

López T. (2019) realizó una investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018”, cuyo objetivo principal fue determinar la existencia de una relación significativa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación ligado a la satisfacción del usuario externo, en el servicio de farmacia del Hospital de Paita para el año 2018. Método: La investigación fue de tipo observacional, descriptiva y prospectiva, transversal de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se aplicó una entrevista de 15 preguntas a fin de conseguir información acerca del grado de satisfacción en el momento de la dispensación. Resultados: Se halló que el 100% de químicos farmacéuticos además del 83.33 % de los

técnicos en farmacia actúan bajo el cumplimiento de las BPD, además se halló que el 57.61% de los usuarios externos se encontraba satisfecho con las impresiones derivadas de la atención, asimismo, un 41.30% resolvió estar satisfecho, pero de forma moderada, en tanto que un 1.09% mostraba insatisfacción, se halló la correlación estadística entre el género y el grado de satisfacción global ($X^2 = 9.824$) ($p = 0.003$). Aunque desde el ámbito estadístico no se pudo hallar una relación preponderante ($x^2 = 6.542$) y ($P = 0.025$), lo que llevó a concluir que un 22.82% de parte de la muestra, con edades de entre los 36 y 45 años expresó una total satisfacción, 7.61% satisfacción media y los usuarios de 46 a los 55 años, con tan solo un 1.09% equivalente a 1 sola persona, se halló una insatisfacción completa. Conclusión: Se confirmó la existencia de una correlación ($p = 0.003$) dentro del contexto en que se desarrolla el proceso de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción manifestada por los usuarios con significancia estadística.¹⁰

Rodríguez P., Mendoza D. (2016) realizó una investigación titulada “Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión”, cuyo objetivo principal fue evaluar el nivel de satisfacción durante la dispensación farmacéutica por consulta externa. Método: Corresponde a una investigación de diseño no experimental, corte transversal, en un nivel descriptivo, de método prospectivo y tipo básico. Asimismo, aplicó un cuestionario sobre aspectos referentes a la satisfacción que muestran los beneficiarios en el proceso de dispensación de medicamentos. Resultados: El 53% de los usuarios externos muestra una baja satisfacción, los que refieren una separación entre el lugar de espera y la zona de atención o dispensación, expresan insatisfacción (23% de usuarios externos), aun cuando estas zonas están debidamente implementadas para ofrecer comodidad ante el servicio, el 98% de usuarios encuestados asume que la confidencialidad es nula, no existiendo tampoco privacidad durante el proceso de dispensación de las medicinas, asimismo, un 50% siente poca satisfacción luego de recibir la atención solicitada a la farmacia. Conclusión: Existe poca satisfacción en cuanto al desarrollo de la dispensación de medicamentos en un 50% de usuarios e insatisfacción en otro 16%.¹¹

Tandaypan N. (2017) elaboró un estudio bajo el título “Relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo,

julio – diciembre del 2016”, cuyo objetivo principal fue determinar “si existe relación entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción percibida por el usuario atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, julio – diciembre del 2016”. Método: La investigación tuvo un nivel descriptivo-correlacional. Asimismo, se elaboró una encuesta de 15 preguntas orientada a recibir información acerca de la relación existente entre las variables “cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación” y “satisfacción” del usuario. Resultados: El 71.43% del total de profesionales farmacéuticos cumple con las Buenas Prácticas de Dispensación, el 28.57% de usuarios expresa que no se les da el tiempo suficiente durante la dispensación de las medicinas, el 57.61% de los usuarios externos que acudieron a la farmacia están satisfechos por la atención recibida, el 26,09% de los encuestados se siente medianamente satisfechos por el servicio de dispensación y el 16,09% se observa que son usuarios que se encuentran insatisfechos. Conclusión: Hubo cumplimiento, en un 71,43 %, de la BDP en la farmacia del área de emergencia perteneciente al Hospital Belén (Trujillo, semestre julio-diciembre, 2016). Asimismo, existe una relación significativa entre el grado de cumplimiento de BDP y la satisfacción que percibieron los usuarios externos que acuden a adquirir medicamentos en dicha farmacia de emergencia, esta vez durante el semestre julio-diciembre del 2017.¹²

Entre los antecedentes internacionales se encuentran: Barahona M. (2017), en su investigación con el título “Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la Clínica Metropolitana”, que tuvo el objetivo general de analizar el proceso de dispensación de medicamentos y su relación sobre la satisfacción del usuario externo en la farmacia hospitalaria de la clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba. Método: El enfoque fue cuantitativo-cualitativo, la modalidad de la investigación fue la Bibliográfica – Documental y de campo, el tipo de investigación empleado fue la exploratoria, descriptiva, explicativa y correlacional. Asimismo, utilizó la ficha de observación y encuesta, con las que se pudo medir la relación que hubiera entre las variables propuestas: “dispensación de medicamentos” y “satisfacción del usuario externo”. Resultados: Existe relación lineal perfecta positiva; es decir, la dispensación de los medicamentos alcanza a tener una relación significativa con la variable satisfacción, emitida por el usuario externo. Por otra parte, se obtuvo que un 73.01% de pacientes señala que se cumplen las buenas prácticas de dispensación, lo cual se relaciona con la satisfacción del

cliente externo, en tanto que el 26.99% restante dependerá de otras variables. Asimismo, obtuvo que el 56.5% del cumplimiento de fases del proceso aplicado de dispensación de la receta médica, conforme a las Buenas Prácticas de Farmacia (BPF), es responsable de la satisfacción del usuario mientras que un 43.49% dependerá de otras variables, estos resultados son corroborados por medio de la prueba T de Student. Conclusión: Aplicando la prueba T de Student indica la fuerte relación que hay entre la variable independiente (X_1 = Proceso de dispensación- cuestionario y X_2 = cumplimiento de las EPD - etapas del proceso de dispensación - según BPF) y dependiente (Y = satisfacción del usuario externo).¹³

Núñez J. (2013) realizó una investigación titulada “Satisfacción del usuario en la dispensación de medicamentos por el servicio de farmacia de dos IPS de la ciudad de Neiva Huila, periodo agosto y septiembre de 2012”, cuyo objetivo principal fue evaluar la satisfacción en la dispensación de medicamentos al usuario que demanda el servicio farmacia de la ESE Carmen Emilia Ospina sede Granjas y la IPS EMCOSALUD, durante los meses de agosto y septiembre de 2012 en la ciudad de Neiva – Huila. Método: El tipo de investigación fue observacional, transversal y descriptivo. Asimismo, aplicó dos encuestas a los usuarios del servicio, la primera constó de 20 preguntas cerradas que conducen a responder la descripción de la población, calidad en el servicio y satisfacción del usuario. La segunda encuesta permitió conocer los resultados de visita de verificación de servicio en la farmacia. La muestra del estudio fue de 100 personas voluntarias. Resultados: Se obtuvo que el 42% del ESE CEO y 38% del EMCOSALUD; es decir, el 80% de la población cumplen con la normatividad vigente de la Resolución 1403 del 2007, con respecto al suministro de medicamentos; mientras que el 20% indican que no la cumplen. Por otro lado, el 52% del total de la población (52 personas) la califica entre regular y mala el servicio prestado durante el suministro de medicamentos a usuarios que demandaron el servicio de farmacia; siendo está muy marcada en la ESE CEO (regular 25% ESE CEO y malo 5%) y en EMCOSALUD (18% regular y 4% mala), el 48% de los usuarios dieron calificativo de muy bueno y bueno, destacándose satisfacción en la atención recibida siendo alto en EMCOSALUD (20% bueno y 8% muy bueno) y en la ESE CEO (15% bueno y 5% muy bueno). Conclusión: El 75% de los usuarios de EMCOSALUD refieren estar satisfechos con la prestación del servicio, el resto refirieron insatisfacción relativamente vinculada con la condición limitada del espacio de infraestructura, entrega total de los medicamentos, y la calidad de atención recibida.¹⁴

Penado S., Ríos F. (2016) realizó una investigación titulada “Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori, ciudad de León durante el mes de abril 2016”, cuyo objetivo principal fue verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Norori en la ciudad de León. Método: El tipo de estudio fue descriptivo y prospectivo. Asimismo, diseñó una encuesta para los pacientes que contenía preguntas cerradas para evaluar las prácticas de dispensación de medicamentos con la finalidad de obtener la información necesaria para el estudio. Resultados: El procedimiento de dispensación de la Farmacia del Centro de Salud fue comparado con el procedimiento establecido como las buenas prácticas de dispensación, alcanzaron el 73.25% y el 90% en el cumplimiento de las BPD respectivamente. Asimismo, con respecto al nivel de satisfacción obtuvieron que el 57.50% fue muy bueno; el 26.25% fue excelente, el 16.25% fue regular y el 0% fue deficiente. Conclusión: Durante el procedimiento de dispensación que realizó el dispensador de la Farmacia del Centro Salud Perla María Norori se realizó la comparación con las Buenas Prácticas de Dispensación cuyo resultado señaló que en su mayoría se cumple con las BPD (Buenas Prácticas de Dispensación) y que el nivel de satisfacción que obtuvo el usuario por parte del dispensador de la farmacia fue muy bueno, ya que cubre las necesidades del mismo brindando amabilidad, rapidez, eficiencia y respeto.¹⁵

Ruiz H., Úbeda B. (2018) realizaron una investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del centro de salud Perla María Norori, León durante el periodo febrero – marzo 2018”, cuyo objetivo principal fue evaluar las buenas prácticas de dispensación en la farmacia del centro de salud Perla María Norori en el período febrero-marzo de 2018. Método: El tipo de la investigación fue descriptiva, prospectiva y transversal. Asimismo, realizaron una encuesta dirigida al farmacéutico y los auxiliares que laboran en dicho centro y a los pacientes que asisten. Resultados: La mayoría de los hombres y mujeres están satisfechos con la atención que se les brinda en el centro de salud con un 92.71 % y con menor relevancia insatisfechos con un 4.05%. Aparte, comprobaron que un 55.06 % de los pacientes son atendidos la mayor parte del tiempo de 2-5 minutos y en pocas ocasiones de 5-10 minutos con un 11.74%. Asimismo, se comprobó un grado aceptable de conocimientos en las BPD por parte del farmacéutico y que el personal auxiliar posee conocimientos adecuados acerca de la BPD. Conclusión: Tanto el farmacéutico como el personal auxiliar demostraron poseer conocimientos para realizar la dispensación de

medicamentos.¹⁶

Gía M. (2015) hizo una investigación que lleva por título “Propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del hospital Vozandes de la ciudad de Quito”. El objetivo general fue elaborar una propuesta para mejorar el proceso de dispensación de medicamentos con base a las Buenas Prácticas de Dispensación en el paciente ambulatorio asistente del servicio farmacéutico del referido hospital. Método: Se ejecutaron charlas dirigidas al personal farmacéutico, dejando de enseñanza determinados procedimientos estandarizados para su operatividad. Resultados: Se logró incrementar en 62.03 % la información que la farmacia brindaba; aumentó en 59.9 % los datos científicos acerca de las dosis de cada medicina; hubo un aumento del 55.7 % en cuanto a la información que explica la interacción entre diferentes medicamentos; así como un incremento del 98.73 % sobre si les agradaría ofrecer la información anteriormente citada (dosis, modo de administración, interacciones de medicina). Conclusión: Existe escaso conocimiento, así como capacidad y planificación respecto a las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y no existe asesoramiento, incentivos ni educación sobre el tema.¹⁷

Según la OMS la calidad corresponde a la utilidad eficiente de los recursos disponibles en una institución, logrando la mayor satisfacción de los pacientes en su proceso de atención, siempre con el mínimo riesgo para los pacientes. Asimismo, se menciona que este término corresponde a que cada uno de los pacientes obtengan los procedimientos terapéuticos y diagnósticos apropiados para lograr una atención optimizada, según el tipo de establecimiento sanitario, todo esto con el menor número de RAM's para el paciente y su mejor calidad de vida.¹⁸

Además, Seclen J., Darras C. refirieron que no hay consenso con respecto a la forma de medir y concebir como se encuentra satisfecho el cliente, así mismo es fundamental tomar conciencia de la opinión de los usuarios externos para mejorar y desarrollar las instituciones del sector. Sin duda la satisfacción del usuario es considerada como indicador del funcionamiento capital de los establecimientos que ofrecen servicios y de fundamental importancia en el sector salud y constituyen un tema complejo en la administración sanitaria. Para definir este término podemos referirnos como una actitud con juicio valorativo, que la

persona tiene de la interacción de la atención.¹⁹

En la mayoría de los casos, la consulta médica concluye con la elaboración y entrega de una receta médica, documento médico-legal en el que el personal de salud autorizado entrega la información detallada de la medicación indicada que debería seguir con ciertos parámetros de calidad, como los que se establecen en el Manual de Buenas Prácticas de Prescripción Médica (MBPPM); además, para que se cumpla correctamente lo prescrito, es vital que la información no solo sea completa sino entendible.²⁰

Así, la receta médica es el documento de carácter sanitario, normalizado y obligatorio mediante el cual los médicos, legalmente facultados, y en el ámbito de sus competencias respectivas, prescriben a los pacientes los medicamentos o productos sanitarios sujetos a dispensación médica para su dispensación por un farmacéutico o bajo su supervisión, en las oficinas de farmacia y botiquines dependientes de las mismas o, conforme a lo previsto en la legislación vigente, en otros establecimientos sanitarios, unidades asistenciales o servicios farmacéuticos de estructuras de atención primaria, debidamente autorizados para la dispensación de medicamentos.²¹

La receta médica, pública o privada y la orden de dispensación hospitalaria son los documentos que aseguran la instauración de un tratamiento con medicamentos por instrucción de un médico en el ámbito de sus competencias respectivas, quienes son los únicos profesionales con facultad para recetar medicamentos sujetos a dispensación médica.²¹

La orden de dispensación hospitalaria para pacientes no ingresados es el documento de carácter sanitario, normalizado y obligatorio para la dispensación por los médicos de los servicios hospitalarios de los medicamentos que exijan una particular vigilancia, supervisión y control, que deban ser dispensados por los servicios de farmacia hospitalaria a dichos pacientes.²¹

Los medicamentos son una parte esencial e indispensable en los servicios de atención sanitaria en todas las culturas y sociedades. Cuando se tiene acceso a ellos, son a menudo un componente esencial en muchos de los programas de prevención de enfermedades y en casi

todos los tratamientos. A menudo no nos damos cuenta del beneficio potencial de los medicamentos, ya que existe una diferencia entre la eficacia de los medicamentos comprobada en ensayos clínicos y su efectividad real en la práctica.²²

Así, las buenas prácticas clínicas surgieron como parte del proceso de estandarización internacional de la regulación de productos farmacéuticos y de la necesidad de fortalecer las normas éticas para la investigación con seres humanos. En la actualidad, las buenas prácticas clínicas se basan en dos documentos internacionales, uno publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1995 y otro publicado por la International Conference of Harmonization of Technical Requirements for Registration of Pharmaceuticals for Human Use (ICH), en 1996. Además, la OMS publicó en el 2005 un manual de guía para la implementación de las buenas prácticas clínicas, en el que se describe cómo se aplican los principios que las rigen en actividades que incluyen estudios clínicos.²³⁻²⁵

Requieren que la primera preocupación de un farmacéutico en todos los ámbitos profesionales sea el bienestar de los pacientes.

Requieren que el centro de la actividad farmacéutica sea ayudar a los pacientes a utilizar los medicamentos de la forma adecuada.

Requieren que una parte integral de la actuación del farmacéutico sea promover una dispensación racional y económica de los medicamentos.

Requieren que el objetivo de cada uno de los elementos del servicio que se ofrece sea relevante para el paciente.²⁶

Es la práctica de la farmacia que responde a las necesidades de las personas que utilizan los servicios de los farmacéuticos para proporcionar una atención óptima, basada en evidencia. Para respaldar esta práctica es esencial que se haya establecido un marco nacional de las normas de calidad y directrices.^{1,2}

Regulatorios: La Ley General de Salud y otros dispositivos legales emitidos por el Ministerio de Salud regulan la dispensación.

Industria farmacéutica: Los mecanismos de promoción y publicidad que realiza la industria farmacéutica influyen sobre hábitos de dispensación. Existen dispositivos legales, acuerdos y recomendaciones respecto a la promoción y publicidad de medicamentos, establecidos en la Ley General de Salud (Capítulo III, Artículos 69°, 70°, 71° y 72°), el Código de la Federación Internacional de la Industria del Medicamento (FIIM).

Educativos: La formación adecuada en terapéutica médica, iniciada en el período de pregrado, continuada en el postgrado y actualizada a lo largo de su vida profesional, es capital para que el profesional de salud que prescribe se encuentre en condiciones de tomar decisiones terapéuticas de calidad.

Socio-económicos: Toda persona que prescribe medicamentos debe tener en cuenta las condiciones socioeconómicas de la población, pues éstas ejercen influencia en la actuación profesional.^{25,26}

La dispensación de medicamentos es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el profesional químico farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto.⁸

Corresponde a una buena práctica de dispensación promover, en todo momento, el uso racional de medicamentos. El profesional químico farmacéutico debe promover el acceso a medicamentos mediante una adecuada gestión de suministro de los mismos.⁸

A fin de profundizar en las nociones referidas a las buenas prácticas de dispensación de medicamentos, se procede a citar las disposiciones específicas en el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación, elaboradas por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid), órgano adscrito al Ministerio de Salud (Minsa).

En este manual se define que el proceso de dispensación de medicamentos está conformado

por todas aquellas tareas que un profesional químico farmacéutico efectúa a partir de la recepción del documento donde se prescribe medicamentos hasta su debida entrega al paciente. Estas buenas prácticas se orientan a la verificación de acciones, la detección de errores y su oportuna circunspección.²⁷

En el proceso de dispensación se han diferenciado cinco actividades principales:

Recepción y validación de la prescripción

Análisis e interpretación de la prescripción

Preparación y selección de los productos para su entrega

Registros

Entrega de los productos e información por el dispensador

Recepción y validación de la prescripción. La dispensación de los medicamentos u otros productos farmacéuticos puestos en venta mediante receta médica, tendrá que circunscribirse a las recetas presentadas con letra clara y legible con el propósito de evitar errores de comprensión. Al instante de su recepción, ha de ser el profesional químico farmacéutico el que debe corroborar:

Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas.

Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente.

Nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI).

Concentración y forma farmacéutica.

Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.

Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta.

Sello y firma del prescriptor que la extiende.

En función a la validación realizada, el químico farmacéutico decidirá la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor.¹

Análisis e interpretación de la prescripción. Esta parte del proceso está constituida por la lectura de la receta prescrita, su interpretación correcta en cuanto a abreviaturas empleadas por los médicos, corroboración del ajuste de las dosis conforme al estado y contexto

particular del paciente en atención. Asimismo, el químico farmacéutico debe calcular las dosis y la específica cantidad que se entregará en conjunto con los medicamentos. A su vez, identificar las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica. Las dudas que puedan aparecer, han de consultarse por medio de interconsulta con el prescriptor.²⁷

Preparación y selección de los productos. Esta actividad empieza siempre y cuando el químico farmacéutico haya comprendido la receta sin ningún tipo de duda. Ante ello, debe identificar los productos en estanterías, bajo una lectura cuidadosa de la etiqueta del medicamento. Debe tenerse asegurado el nombre, nivel de concentración, la forma farmacéutica y su presentación, correspondiendo todo ello a lo prescrito. Los productos seleccionados han de encontrarse en buenas condiciones. La rotulación de los envases ha de ser correspondiente con el producto y cumplir debidamente las especificaciones legales en vigencia, además de acondicionarse en empaques seguros. Los datos mínimos importantes para su selección y posterior registro son el nombre y dirección del establecimiento, nombre del producto, concentración del principio activo, vía de administración, fecha de vencimiento y número de lote.²⁷

Registros. En un establecimiento perfectamente administrado es importante establecer registros de los medicamentos dispensados. Su utilidad está en hecho de que permite verificar stocks, siendo básico para la resolución de complicaciones o errores en la entrega de productos a los pacientes. Se han de considerar los sistemas informáticos necesarios a fin de recuperar los datos en formato de informes. Si se dispensa un medicamento alterno al recetado, se tiene que realizar la debida anotación en el dorso de la receta, tanto el nombre del nuevo producto, el nombre del laboratorio que lo fabricó, fecha de dispensación y firma.

Entrega de los productos. Los medicamentos, deben entregarse al paciente o su representante con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente. El profesional Químico Farmacéutico es responsable de brindar información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación. Cuando estime conveniente, siempre que se den las condiciones necesarias y se cumpla con las normas legales al respecto, propondrá al paciente o su representante el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en base a criterios previamente establecidos.²⁷

Para la entrega del producto se debe hacer énfasis en la frecuencia, la duración del tratamiento, así como la vía de administración de los medicamentos adquiridos por el paciente, debiendo informarle acerca de:

- Cuando tomar el medicamento, considerando la ingesta de los alimentos (Ej. antes, después, junto a los alimentos) y ligado a otros medicamentos.
- Cómo tomar o forma de aplicar el medicamento (Ej. Mediante masticación, ingesta con mucha agua, aplicación local).
- Cómo guardar y resguardar los medicamentos para una conservación efectiva.

Es preponderante que el paciente comprenda a cabalidad las instrucciones alcanzadas, así como, de ser posible, pedirle que repita las indicaciones. ²⁷

En definitiva, esta investigación sirvió para conocer la situación del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en una botica local. Así se planteó determinar el nivel de satisfacción del usuario y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación.

Por ello, la evaluación se realizó con el fin de conocer si se llevan a cabo los requerimientos legales que se deben cumplir; ya que es una responsabilidad profesional que incluye garantizar que las personas obtengan el beneficio de sus tratamientos farmacológicos. Por eso, es necesario que se mantengan actualizados sobre el desarrollo de la práctica, las normas y las leyes que regulan los medicamentos y los avances en los conocimientos y la tecnología. Así como conocer la satisfacción de la persona que acude a estas boticas.

Así, con esta investigación se pretendió dar a conocer a las universidades y al Minsa hasta qué punto se ha dado cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, que resulta de una evaluación, y con ello buscar soluciones a través de mejoras en las capacitaciones a profesionales que ejercen la labor farmacéutica, a fin de mejorar las responsabilidades en el proceso de utilización de medicamentos; dado que esto va de la mano con la satisfacción del público externo que acude a estos establecimientos. Además, sirvió de base para las consultas bibliográficas a realizarse en futuras investigaciones académicas.

En ese sentido se planteó el siguiente objetivo general de la investigación:

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas

de dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020?

Cuyo objetivo general es el siguiente: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

En tanto los objetivos específicos: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la recepción y validación de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020.

Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el análisis e interpretación de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020.

Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la preparación y selección de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020.

Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el registro de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020.

Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la entrega de los productos e información por el dispensador conforme a la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020.

La hipótesis planteada en la investigación fue: Ha: La relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación es significativa en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Ho: La relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación no es significativa en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

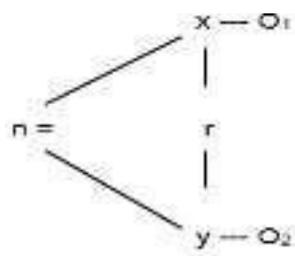
Tipo de investigación

La investigación se parametró bajo un enfoque cuantitativo porque utilizó la recolección y el análisis de datos numéricos sobre medición de actitudes para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas. Además, se empleó la medición numérica y el uso de estadística para establecer con exactitud los datos de la población.²⁸

La investigación fue descriptiva porque buscó especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se pueda someter a un análisis.^{29,30}

Diseño de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio, en la presente investigación se empleó el diseño no experimental de tipo correlacional que consistió en la no manipulación de las variables, con el propósito de describir de qué modo o bajo qué otras situaciones se produce una fenómeno o acontecimiento en particular.³⁰ A continuación se presenta el diagrama respectivo que guió el procedimiento metodológico de la investigación.



Donde

n = muestra

X = Variable 1

Y = Variable 2

r = Correlación

O1 = Observación de X

O2 = Observación de Y

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Nivel de Satisfacción	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Se operacionaliza según el cuestionario SERVPERF.	Fiabilidad	1 - 22	Nominal
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		
			Tangibilidad		
Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación	El proceso de dispensación de medicamentos está conformado por todas aquellas tareas que un profesional químico farmacéutico efectúa a partir de la recepción de la prescripción de medicamentos hasta su debida entrega al paciente.	Se operacionaliza según el proceso de atención durante la estadía dentro de la botica, la cual se ejecuta conforme a las buenas prácticas de dispensación	Recepción y validación	1 - 20	Nominal
			Análisis e interpretación		
			Preparación y selección		
			Registro		
			Entrega del producto e información por el dispensador		

2.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por las personas que asistieron a la botica Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho.

Las cuales se computaron en 6000 clientes al mes durante el período de setiembre a octubre del año 2020.

Criterios de inclusión

- Personas que asisten a comprar a la botica Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho.
- Personas mayores de 18 años, es decir, aquellos que tengan la mayoría de edad.
- Personas que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Personas que asisten a comprar a otras boticas.
- Personas que no sean mayores de 18 años.
- Personas que no firmaron el consentimiento informado.

Además, se debe entender como muestra al conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional.³¹

En ese sentido, el muestreo fue probabilístico porque se empleó una fórmula matemática para determinar el número de personas que serán consideradas para la aplicación del instrumento.²⁹ Como la población está determinada, la muestra inicial del estudio se calcula con base a la siguiente fórmula:

$$= \frac{(p \cdot q) \cdot Z^2 \cdot N}{(EE)^2(N - 1) + (p \cdot q)^2}$$

Dónde:

n: Hace referencia al número de muestra a obtener, el mismo que será usado en el trabajo de recolección. Es lo que se pretende determinar en la fórmula.

P y q: Indica las probabilidades que una población posee respecto a su inclusión en la porción seleccionada como muestra. De no conocerse a ciencia cierta sus valores, estos se asumen como 0,5 para p y q.

Z: Variable relativa a la unidad de desviación estándar, que define en su curvatura común un margen de error del 0.05, equivalente a rangos confiables del 95% en una aproximación

muestral, siendo su valor en este caso de $Z = 1.96$.

N: Indica el número poblacional. Siendo para esta investigación de 6000.

EE: Señala el llamado “error estándar” relativo a la aproximación mencionada. Para el presente estudio se ha considerado un 5.00%.

Sustituyendo:

$$n = \frac{(0.50 * 0.50) * 1.96^2 * 6000}{(0.05)^2 (6000-1) + (0.50 * 0.50) * 1.96^2}$$

$$n = 362$$

Así, la muestra estuvo constituida por 362 personas que acuden a realizar compras de medicamentos bajo receta médica en la botica Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada en el estudio fue la encuesta la cual se realizó en la botica Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho.

Asimismo, cabe señalar que el cuestionario fue un instrumento que se utilizó para recolectar los datos necesarios para la consecución de resultados, el mismo que consistió en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir.

El cuestionario se aplicó a 362 usuarios y la validez del instrumento se consiguió mediante juicio de expertos, quienes evaluaron las preguntas planteadas conforme a los criterios de cada constructo propuesto. Por ello, la validez se identificó con la adecuada operacionalización de las preguntas de investigación, de modo que las variables que se estudiaron hayan sido relevantes y abarquen todas las dimensiones que incorporen las preguntas de la investigación.³⁰

La escala de calificación que se empleó en el instrumento se estructuró de la siguiente manera:

Variable: Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación

Cada pregunta tuvo 7 alternativas con la siguiente puntuación

Alternativas	Puntuación
➤ Nunca	: 1
➤ Casi nunca	: 2
➤ En ocasiones	: 3
➤ Algunas veces	: 4
➤ Regularmente	: 5
➤ Muy frecuente	: 6
➤ Siempre	: 7

Calificación:

Dimensiones	Cumple	No cumple
Recepción y validación	25 – 35	1 - 25
Análisis e Interpretación	25 – 35	1 - 25
Preparación y Selección	25 – 35	1 - 25
Registro	15 - 21	1 – 14
Entrega del producto	10 - 14	1 - 9

2.5. Procedimiento

La investigación se desarrolló desde el principio de manera rigurosa, ya que se valió de un completo análisis, que inició con la revisión y lectura de libros, revistas y artículos académicos, esto implicó el rastreo bibliográfico en diferentes portales indexados, a fin de consolidar las bases teóricas de la investigación. En consecuencia, se realizaron comparativas académicas para establecer las variables pertinentes y operacionalizarlas.

Asimismo, el estudio recopilatorio de los datos se llevó a cabo en el mes de setiembre y octubre del año 2020, mediante la aplicación de la encuesta, con el propósito de conocer la relación entre las variables de estudio propuestas.

Los cuestionarios elaborados fueron validados por juicio de expertos y luego aplicadas entre las personas que concurrieron a la botica Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho, previa aplicación de los criterios de inclusión y exclusión, además, quienes participaron firmaron y autorizaron el uso de los datos mediante el consentimiento informado.

Se aplicaron dos cuestionarios, uno de ellos sirvió para analizar el grado de cumplimiento

de las buenas prácticas de dispensación (20 ítems) y el segundo fue útil para medir la satisfacción de los clientes (22 ítems) de la botica Inkafarma ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2020. Con estos dos cuestionarios se recogió información relevante a fin de denotar la relación entre variables. En tanto que, para el análisis de resultados descriptivos, los baremos utilizados para cada cuestionario se muestran en el anexo 09.

2.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa SPSS en su versión 24 para el procesamiento de datos, de donde se obtuvieron las tablas, los gráficos de barras y las estadísticas descriptivas e inferenciales, se contrastó la hipótesis planteada mediante la prueba del Rho de Spearman para datos no paramétricos correlacionados.

2.7. Aspectos éticos

La investigación cumplió con los requisitos de respeto a la ética profesional, según la declaración de Helsinki; ya que se orientó según las normas morales que guían el comportamiento humano.³²

Por tales razones, el estudio se caracterizó por no presentar riesgos que impliquen daño corporal, los costos son manejables y los beneficios fueron positivos en la población de estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivos.

A continuación, se muestran las tablas y gráficos que representan los resultados obtenidos en relación a los objetivos propuestos.

Dimensión 1: Recepción y validación de receta.

Tabla 2.

Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión Recepción y Validación de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Recepción y validación			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
CUMPLE	362	100,0	100,0
NO CUMPLE	0	0.0%	0

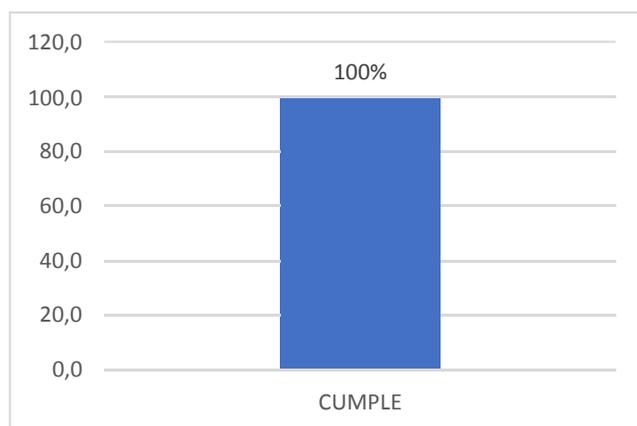
Fuente: SPSS versión 24

Interpretación:

Dado que para esta dimensión corresponden 5 preguntas después de analizar las encuestas (362) se obtuvo una calificación del 100% de cumplimiento con respecto a la recepción y validación de la receta médica.

Para una mejor comprensión del resultado, a continuación, se muestra la figura 1, donde observamos gráficamente la distribución de los datos en sus cantidades porcentuales.

Figura 1. Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión Recepción y Validación de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.



Fuente: Elaboración propia

Dimensión 2: Análisis e interpretación.

Tabla 3.

Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión análisis e interpretación de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Análisis e interpretación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CUMPLE	301	83,1	83,1	83,1
NO CUMPLE	61	16,9	16,9	100,0
Total	362	100,0	100,0	

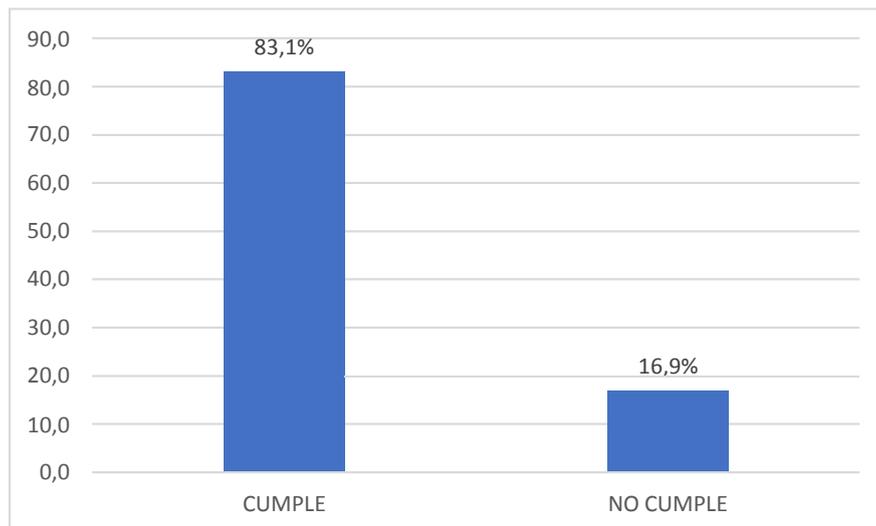
Fuente: SPSS versión 24

Interpretación:

En esta dimensión se analizaron 5 preguntas obteniendo 301 encuestas con un porcentaje de 83.1% de cumplimiento frente a 61 encuestas con un porcentaje de 16.9% que no cumplían el análisis e interpretación de la receta médica.

Para una mejor comprensión del resultado, a continuación, se muestra la figura 2, en donde podemos ver gráficamente la distribución de los datos en sus cantidades porcentuales.

Figura 2. Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión análisis e interpretación de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020



Fuente: Elaboración propia

Dimensión 3: Preparación y selección.

Tabla 4.

Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión preparación y selección de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Preparación y selección				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CUMPLE	332	91,7	91,7	91,7
NO CUMPLE	30	8,3	8,3	100,0
Total	362	100,0	100,0	

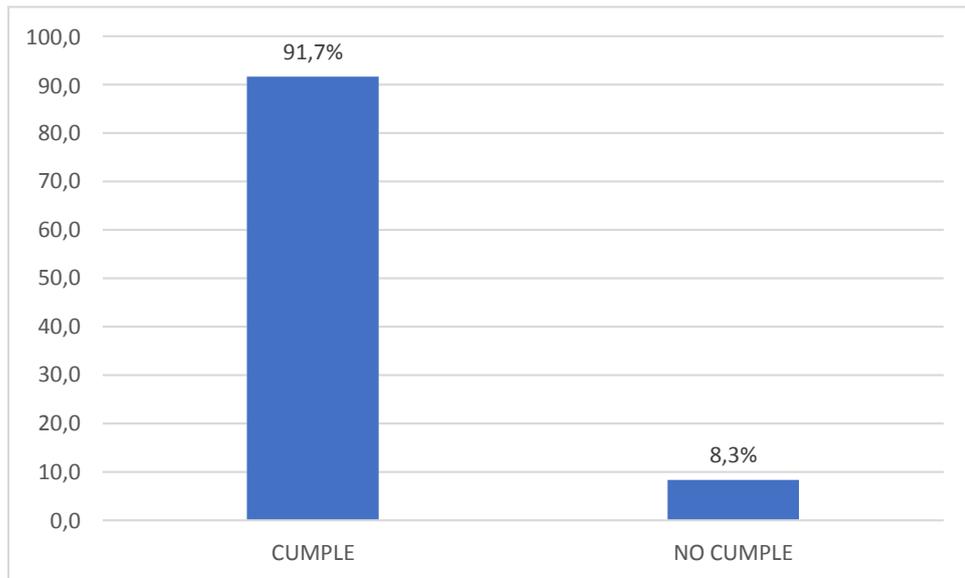
Fuente: SPSS versión 24

Interpretación:

En esta dimensión se analizaron 5 preguntas obteniendo 332 encuestas con un porcentaje de 91.7% de cumplimiento frente a 30 encuestas con un porcentaje de 8.3% que no cumplían la preparación y selección de la receta médica.

Para una mejor comprensión del resultado, a continuación, se muestra la figura 3, en donde podemos ver gráficamente la distribución de los datos en sus cantidades porcentuales.

Figura 3. Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión preparación y selección de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.



Fuente: Elaboración propia

Dimensión 4: Registro.

Tabla 5.

Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión registro de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Registro				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CUMPLE	332	91,7	91,7	91,7
NO CUMPLE	30	8,3	8,3	100,0
Total	362	100,0	100,0	

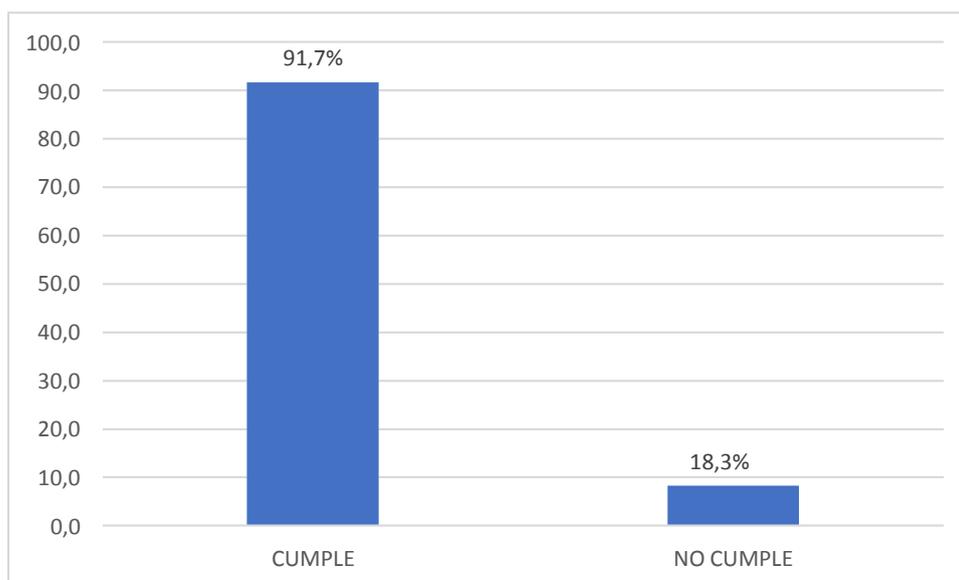
Fuente: SPSS versión 24

Interpretación:

En esta dimensión se analizaron 3 preguntas obteniendo 332 encuestas con un porcentaje de 91.7% de cumplimiento frente a 30 encuestas con un porcentaje de 8.3% que no cumplían la preparación y selección de la receta médica.

Para una mejor comprensión del resultado, a continuación, se muestra la figura 4, en donde podemos ver gráficamente la distribución de los datos en sus cantidades porcentuales.

Figura 4. Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión registro de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.



Fuente: Elaboración propia

Dimensión 5: Entrega del producto e información por el dispensador

Tabla 6. *Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión entrega del producto e información por el dispensador de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.*

Entrega del producto e información del dispensador				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CUMPLE	362	100,0	100,0	100,0
NO CUMPLE	0	0.0	0.0	0.0

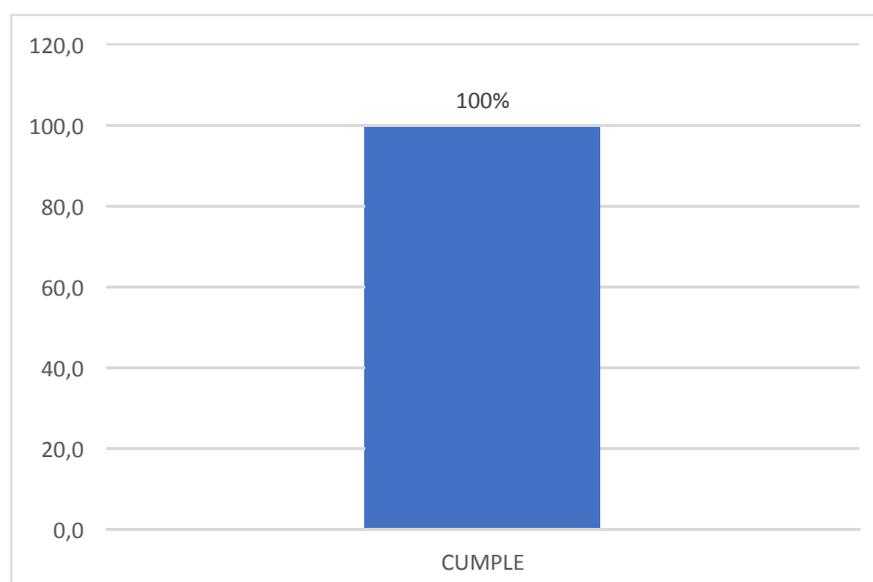
Fuente: SPSS versión 24

Interpretación:

En esta dimensión se analizaron 3 preguntas obteniendo que el 100% de las recetas atendidas son entregadas en su totalidad y el personal de la botica cumple con dar la información al usuario sobre la medicación con lo que se afirma que se cumple con la buenas prácticas de dispensación.

Para una mejor comprensión del resultado, a continuación, se muestra la figura 5, en donde podemos ver gráficamente la distribución de los datos en sus cantidades porcentuales.

Figura 5. *Porcentaje de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación según dimensión entrega del producto de las recetas atendidas en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.*



Fuente: Elaboración propia

3.2. Resultados inferenciales

Contrastación de hipótesis general

Ha: La relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación es significativa en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Ho: La relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación no es significativa en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechazar Ho

Si $p\text{-valor} > 0.05$, aceptar Ho

Tabla 7.

Contrastación de hipótesis general.

		Nivel de Satisfacción	Buenas prácticas de dispensación
Nivel de satisfacción	Rho de Spearman	1	0,668
	Sig. (bilateral)		0,023
	N	362	362
Buenas prácticas de dispensación	Rho de Spearman	0,668	1
	Sig. (bilateral)	0,023	
	N	362	362

Interpretación:

La correlación entre las variables es positiva considerable, dado su coeficiente de correlación de Spearman (rho) de 0.668, y tiene un nivel de significancia bilateral de 0.023 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%); en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se confirma que la relación entre las variables es significativa.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, se afirmó que el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación se relacionan de manera significativa en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. La correlación encontrada es positiva considerable, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.668, con un nivel de significancia bilateral de 0.023, menor a la significancia máxima de 0.05, que permite confirmar la hipótesis planteada. De esta manera se puede indicar que sí hay relación entre ambas variables en el establecimiento farmacéutico estudiado, la botica Inkafarma localizada en San Juan de Lurigancho, para el año 2020. Estos alcances concuerdan con lo hallado por Briceño Y. (2020), quien manifestó que la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios tienen una relación significativa, ya que el coeficiente de correlación es 0.812; sin embargo, difiere de esta en cuanto a su nivel de correlación, que es alta.⁸ Aparte de ello, estos resultados concuerdan con Barahona M. (2017) quien indicó que el proceso de dispensación y el cumplimiento de las buenas prácticas respectivas se relacionan con la satisfacción del usuario externo, demostrado ello por el valor de correlación de $r=0.886$.¹³ Si bien este señala una correlación fuerte, a diferencia de la correlación de tipo “considerable fuerte” obtenida en la presente tesis, en ambos se concluyó su significatividad. Por otra parte, cabe acotar lo que indicaba la teoría recopilada al respecto, en el sentido de que la satisfacción de los usuarios se considera el principal indicador del correcto funcionamiento de los procesos internos llevados a cabo por la empresa. Sin embargo, en el ámbito de la salud esto resulta de mucha complejidad medir, en tanto interfieren más factores que generan un considerable impacto en el aspecto primordial de cada persona, que es su salud y el bienestar de su propia vida humana. No obstante, de utilizarse un cuestionario bien elaborado y validado se puede extraer información importante que básicamente permitirá interpretar a grandes rasgos la situación en la cual se encuentra la atención al cliente y los servicios conexos de cara al consumidor de medicamentos, y en general del ámbito sanitario analizado, en este caso la red de farmacias Inkafarma.

Es posible afirmar que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto a la recepción y validación, se realiza al 100% en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020, lo que permite confirmar la hipótesis planteada en esta investigación. Estos alcances se asemejan parcialmente con lo hallado por Tandaypan N. (2016) quien manifestó que el

28.57% de los clientes refiere haber sido asignado con poco tiempo para el momento de la dispensación de las medicinas.¹² pero principalmente estos resultados concuerdan con lo manifestado por Briceño Y. (2020), quien indicó que la recepción y validación, como parte del cumplimiento de las buenas prácticas en dispensación, se relaciona con la satisfacción de usuarios, demostrado ello por el valor de correlación de Spearman (ρ)=0.654.⁸ En ese sentido el acto de dispensación comprende estar atento no solo al hecho de recibir la receta, sino comprende también el atender a los datos allí escritos con total capacidad de interpretación. Entre ellos incluso de ser posible verificar si el nombre del médico consta en los registros y si este se encuentra habilitado para prescribir recetas, el nombre del consultorio de donde proviene, identificar al paciente, el nombre del producto farmacéutico, el tamaño de la concentración y de qué modo es presentado. Aparte de ello recoger la posología, indicando con ello el número de unidades por toma y los días en que el paciente debe hacerlo, asimismo la duración del tratamiento. De tomar a consideración todos estos detalles, tal como se ha podido observar en los resultados inferenciales, la satisfacción del usuario final tenderá a elevarse.

Con respecto al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en análisis e interpretación de las recetas, se cumple en 83.1% en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020, lo que permite confirmar la hipótesis planteada, al existir un alto porcentaje de cumplimiento en esta dimensión. Estos alcances difieren considerablemente con lo hallado por Rodríguez P., Mendoza D. (2016), quienes expresaron que por lo general hubo poca satisfacción en la atención por consulta externa en la farmacia de Hospital Daniel Alcides Carrión, esto principalmente producido por el poco interés de los técnicos farmacéuticos en colaborar con el paciente a la entrega de la receta, leer o interpretar correctamente la receta, existiendo errores en la entrega de medicamentos sin embargo, se observa que las muestras pertenecen a dos poblaciones distintas, una oficina farmacéutica hospitalaria y la del estudio de una oficina farmacéutica privada, donde existe mayor esmero por la satisfacción del cliente.¹¹

Asimismo, estos resultados coinciden con bastante similitud con lo manifestado por Briceño Y. (2020), quien concluyó que el análisis e interpretación, como parte del cumplimiento de las buenas prácticas en dispensación, se relaciona con la satisfacción de usuarios, lo cual es demostrado a partir del valor de correlación de Spearman (ρ)=0.720.⁸ En cuanto a la teoría referenciada para la dimensión señalada, cabe indicar que la interpretación de la prescripción

abarca, no solo su lectura, sino tomar en cuenta cómo las indicaciones de la receta pueden causar su efecto en la situación particular de cada paciente más allá del ámbito sanitario. Es decir, en caso exista alguna duda que no pueda resolverse de inmediato por parte de las personas de farmacia, se debe efectuar en ese momento es plantear una consulta a distancia con el prescriptor o médico para la lograr la satisfacción del cliente.

Con respecto a la preparación y selección de la receta el 91.7% en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020, que permite confirmar la hipótesis planteada. Estos alcances se asemejan parcialmente con lo hallado por Ruíz H., Úbeda B. (2019), quienes concluyeron que los farmacéuticos muestran un conocimiento básico, débil y falta de desarrollo, así como no manejan lo referido a reacciones adversas de los medicamentos, por tal motivo no puede dar la información pertinente al usuario acerca de los medicamentos seleccionados, lo que dificulta su administración.¹⁶ Asimismo, estos resultados van en la línea de lo concluido por Briceño Y. (2020), quien indicó la preparación y selección de productos, como parte del cumplimiento de las buenas prácticas en dispensación, se relaciona con la satisfacción de usuarios, esto con base al valor de coeficiente de Spearman (ρ)=0.543, clasificada como correlación positiva considerable.⁸ Cabe mencionar ante estos resultados que, para entregar los medicamentos al paciente, uno de los aspectos al que hay que ponerle una especial consideración es a la correcta entrega de los productos solicitados, y para ello corroborar en almacén que el proceso de preparación contenga los siguientes criterios, etiqueta de cada medicamento debidamente legible, con el manual de uso incluido y que se encuentra vigente; es decir, que no se haya sobrepasado la fecha de vencimiento, sobre todo, esto último, que es de particular relevancia para cada cliente, pues los nuevos usos y costumbres han ido acondicionando al consumidor a verificar siempre o casi siempre el estado de sus productos recién adquiridos. El químico farmacéutico ha de corroborar también que la concentración del medicamento sea exactamente la que se encuentra plasmada en la receta, de la misma manera, tiene que considerar para la selección, la forma farmacéutica; es decir, el modo de dosificación, como pueden ser de liberación convencional y de liberación modificada; así como clasificarse por su estado físico, entre ellos, las de tipo sólido (cápsulas, tabletas, granulados, en polvo, implantes); semi sólidas (pastas, cremas y pomadas); líquidas (soluciones, lociones, entre otros) o gases (inhaladores). Asimismo, considerar por qué vía va a ser administrado el medicamento, así puede ser de tipo oral, el tópico y subcutáneo, la vía inhalatoria, la oftálmica y ótica, la parenteral (inyectables) así como la rectal y vaginal.

Entre otras consideraciones, ver también el aspecto del empaque, los envases tanto primarios como secundarios, que estos se muestren en condiciones aceptables. Todo ello ha de elaborarse con estricto cuidado dado que, tal como fue comprobado, la preparación y selección de los medicamentos tiene relación moderada con la satisfacción del cliente, a pesar de que sean aspectos que directamente no sean visibles al consumidor final.

Se afirma que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto al registro de la receta, es del 91.7% en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020, lo cual permite confirmar la hipótesis planteada. Estos alcancen coinciden con lo expresado por Briceño Y. (2020), que en su investigación obtuvo el coeficiente de correlación $Rho = 0.658$ para el aspecto de los registros durante la aplicación de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción de usuarios. Esto implica que hubo un considerable nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la fase de registro de los medicamentos adquiridos bajo receta médica. En ese sentido, este aspecto, considerando todas sus vinculaciones, llega a ser esencial en todo establecimiento dedicado al expendio de medicamentos que quiera cuidar su imagen como eficiente y exigente con sus formas de proceder ante el cliente. Asimismo, los registros de entrega llegan a ser convenientes para el área de almacén y comprobación de existencias e imprescindibles en lo que concierne a la resolución de conflictos ligados a la entrega equívoca de medicamentos a pacientes.

La entrega de los productos e información por el dispensador de las recetas en la Botica Inkafarma de San Juan de Lurigancho fue del 100%. Estos alcances se asemejan parcialmente con lo hallado por Penado F., Ríos S. (2016), quienes concluyeron en referencia a la entrega de los medicamentos y ofrecimiento de información del medicamento, se alcanzaron resultados de 73.25% y 90% en el cumplimiento de las BPD respectivamente. Asimismo, con respecto al nivel de satisfacción que obtiene el usuario con la atención brindada, obtuvieron que el 57.50% para “muy bueno” y 26.25% para “excelente”.¹⁵ Por otro lado, hay una relación de concordancia con los resultados mostrados por Briceño Y. (2020), quien indicó que la entrega de productos, como parte del cumplimiento de las buenas prácticas en dispensación, se relaciona considerablemente con la satisfacción de usuarios, cuyo fundamento está en el valor de correlación de Spearman (ρ)=0.708.⁸ En ese sentido, se da por concluido que existe un cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación al momento de hacer la entrega de los productos, así como de la información, cabe mencionar al respecto que durante la entrega del pedido los clientes han de ser tratados siempre con respeto y a la altura de las circunstancias, manteniendo siempre

la confidencialidad del caso, sobre todo en las situaciones donde se despachen productos para ciertas patologías que generen en el paciente cierto pudor.

Asimismo, los farmacéuticos están encargados de brindar la información científica que le sea requerida; es decir, mantenerse actualizados de cara al cliente que inquiera sobre el producto ofrecido. Entre lo que debe enfocarse el farmacéutico al momento de la entrega es dar instrucciones clarificadoras del modo de uso, orientar la dosificación del producto, aclarar expresamente las principales contraindicaciones o interacciones medicamentosas, aparte de las reacciones adversas y condiciones en que se debe conservar el producto dentro del hogar.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación sí se relacionan de manera significativa en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020, lo que se demuestra con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.668.
2. El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en la cuanto a la recepción y validación de la receta, en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020 fue de 100%
3. Se concluyó que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto al análisis e interpretación de la receta, en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020 fue del 83.1%.
4. El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto a la preparación y selección de la receta, en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020 fue del 91.7%
5. Se concluyó que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto al registro de la receta, en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020 fue del 91.7%.
6. Se concluyó que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto a la entrega del producto e información por parte del dispensador es conforme a la receta fue al 100%.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los establecimientos farmacéuticos desarrollar programas de instrucción o de reentrenamiento sobre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos que permitan facilitar el cumplimiento de dicha normativa en los técnicos farmacéuticos, inculcándoles a su vez el compromiso por el proceso establecido para una óptima labor.

Se recomienda a las instituciones estatales y establecimientos privados crear un ambiente laboral que concientice al farmacéutico en la importancia de otorgar un buen trato a los clientes desde el primer contacto con estos. Esto tiene que orientarse a la utilización racional del tiempo de atención, a fin de lograr en el comprador la sensación de agradecimiento por el servicio humano brindado.

A pesar del notable nivel percibido sobre la labor de los farmacéuticos y su cumplimiento con las buenas prácticas de dispensación, se recomienda actualizar el manual que detalla las actividades a realizar en cada momento de la dispensación, a fin de promover acciones concretas que contribuyan en la reducción de equivocaciones en el análisis e interpretación de las recetas médicas, y que su actuar sea más diligente y eficaz.

Si bien existe un nivel suficiente en el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, se recomienda a las instituciones normativas evaluar con regularidad al personal dedicado a dicha dispensación de medicamentos en cuanto a la fase de preparación y selección.

Se sugiere asimismo que los farmacéuticos tengan consciencia de la importancia de ingresar correctamente a los programas de registro la información de los productos a entregar, así como otros datos que sean necesarios, siempre relacionados a los medicamentos. Esto permitirá una mayor fluidez en los procesos de adquisición, almacén y resolución de problemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. International Pharmaceutical Federation. Directrices conjuntas sobre buenas prácticas en farmacia/estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. [Internet]. FIP/OMS. 2013 [citado 15 octubre 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/GPP-guidelines-FIP-publication-ES-2011.pdf>
2. Ministerio de Salud. Buenas Prácticas de Farmacia. [Online].; 2012. Acceso 15 de enero de 2020. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Boletines/AtencionFarmaceutica/B09_2012_02.pdf.
3. Otero M, Martín R, Robles M. Errores de medicación. En Gamundi Planas C. Farmacia hospitalaria. Madrid: Sociedad Española de Farmacia; 2002. p. 713-747.
4. Organización Panamericana de Salud. Grupo técnico para el desarrollo de competencias para los servicios farmacéuticos: Organización Panamericana de la Salud; 2012.
5. Climente M, Jiménez V. Manual para la Atención Farmacéutica Madrid: AFAHPE; 2005.
6. Perez J. La prescripción médica es un acto científico, ético y legal. Revista Cubana de Medicina General Integral. 2002; 18(2).
7. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud Washington: Organización Panamericana de la Salud; 2013.
8. Briceño Y. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
9. Cabanillas J. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad César Vallejo.

- 10 López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio . farmacia – Hospital de Paita - 2018. Tesis de licenciatura. Piura: Universidad San Pedro.
- 11 Rodríguez P, Mendoza D. Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Tesis de licenciatura. Huancayo: Universidad Franklin Roosevelt.
- 12 Tandaypan N. Relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BDP) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, julio - diciembre del 2016. Tesis de licenciatura. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- 13 Barahona M. Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la Clínica Metropolitana. Tesis de maestría. Ambato: Universidad Técnica de Ambato
- 14 Nuñez J. Satisfacción del usuario en la dispensación de medicamentos por el servicio de farmacia de dos (2) IPS de la ciudad de Neiva Huila, periodo agosto y septiembre de 2012. Tesis de licenciatura. Neiva Huila: Universidad Surcolombiana.
- 15 Penado S, Ríos F. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis, ciudad de León durante el mes de Abril 2016. Tesis de licenciatura. León: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- 16 Ruíz H, Úbeda B. Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del centro de salud Perla María Norori, León durante el periodo febrero – marzo 2018. Tesis de licenciatura. León: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- 17 Gía M. Propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del hospital Vozandes de la ciudad de Quito. Tesis de licenciatura. Quito.
- 18 Organización Mundial de la Salud. Buenas prácticas de la OMS para laboratorios de control. Red PARF Documento Técnico N.º 6. Organización Panamericana de la

Salud.

- 19 Seclen J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*. 2005; 66(2): p. 127-141.
- 20 Campos C, Velasquez R. Calidad de la receta médica en dos hospitales de Lambayeque y su influencia en la comprensión de la información brindada. *Acta Médica Peruana*. 2018; 35(2): p. 100-107.
- 21 Ramos A. La receta médica. [Online]; 2010. Disponible en: <https://personal.us.es/antonioramos/web/legislacion-gestion/practicas/receta-medica.pdf>.
- 22 Osorio L. Lo que todos debemos saber de las buenas prácticas clínicas. *Biomédica*. 2015;(35): p. 274-284.
- 23 ICH. Guideline for good clinical practice E6(R1) Ginebra: ICH Harmonised Tripartite Guideline; 1996.
- 24 Organización Mundial de la Salud. Guidelines for good clinical practice (GCP) for trials on pharmaceutical products Ginebra: World Health Organization ; 1995.
- 25 Organización Mundial de la Salud. Handbook for good clinical research practice (GCP): Guidance for implementation Ginebra: World Health Organization; 2005.
- 26 Organización Panamericana de Salud. Buenas Prácticas en Farmacia: Federación Internacional Farmacéutica; 2018.
- 27 Ministerio de Salud. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación Lima: Ministerio de Salud; 2017.
- 28 Hueso A, Cascant J. Metodología y técnicas cuantitativas de investigación Valencia: Universidad de Valencia; 2012.
- 29 Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Lima: San Marcos; 2015.

- 30 Vara A. Los 7 pasos para elaborar una tesis Lima: Macro EIRL; 2015.
- 31 Manzini J. Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Acta Bioethica. 2000; 6(2).
- 32 Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación Ciudad de México: McGraw Hill; 2014.
- 33 Ministerio de Salud. Buenas prácticas farmacéuticas en la farmacia oficial comunitaria y hospitalaria. [Online]; 2018. Disponible en:
http://www.anmat.gov.ar/fna/Buenas_Practicas_Farmac_Farmacia_Oficial.pdf.

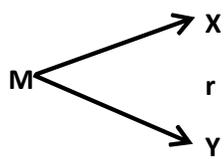
ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

Autora: Ordaya Huayta, Ivon Viviana

Tema: Nivel de Satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.	La relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación es significativa en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.	VARIABLES: Variable 1: Nivel de Satisfacción Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ● Fiabilidad ● Capacidad de respuesta ● Seguridad ● Empatía ● Tangibilidad 	Tipo de investigación: Descriptiva. Diseño de la investigación: No experimental - Correlacional. M: Muestra de Investigación. X: Nivel de satisfacción Y: Cumplimiento de las buenas prácticas de
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
1. ¿Cuál es el nivel de	1. Determinar el	1. El cumplimiento de las		

<p>cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la recepción y validación de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el análisis e interpretación de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la preparación y selección de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de</p>	<p>cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la recepción y validación de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020.</p> <p>2. Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el análisis e interpretación de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020.</p> <p>3. Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la preparación y selección de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de</p>	<p>buenas prácticas de dispensación, en cuanto a la recepción y validación de la receta, es del 100% en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.</p> <p>2. El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto al análisis e interpretación de la receta, es del 100% en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.</p> <p>3. El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto a la preparación y selección de la receta, es del 100% en la Botica Inkafarma San Juan</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recepción y validación ● Análisis e interpretación ● Preparación y selección ● Registro ● Entrega del producto 	<p>dispensación</p> <p>r: Relación de las variables.</p>  <p>Población:</p> <p>La población estará conformada por 6000 personas que asistan a comprar medicamentos en la botica Inkafarma seleccionada, San Juan de Lurigancho-2020.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra se conforma de 362 personas que acudieron a comprar medicamentos en la botica Inkafarma, San Juan de Lurigancho-2020</p>
--	--	--	---	--

<p>Lurigancho-2020?</p> <p>4. ¿Cuál es nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el registro de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la entrega de los productos e información por el dispensador conforme a la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020?</p>	<p>Lurigancho - 2020.</p> <p>4. Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el registro de la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020.</p> <p>5. Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la entrega de los productos e información por el dispensador conforme a la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020.</p>	<p>de Lurigancho-2020.</p> <p>4. El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto al registro de la receta, es del 100% en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.</p> <p>5. El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en cuanto a la en la entrega de los productos e información por el dispensador conforme a la receta en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho - 2020, es del 100% en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.</p>		<p>Técnicas de recopilación de información:</p> <p>Ficha de recolección de datos.</p> <p>Técnicas de procesamiento de información:</p> <p>Programa estadístico SPSS v.24 castellano.</p>
---	--	--	--	--

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE Y DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	Indicadores	INSTRUMENTO
<p>Variable: Nivel de satisfacción</p> <p>Definición conceptual: Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.</p>	Fiabilidad	1 - 22	Cuestionario
	Capacidad de respuesta		
	Seguridad		
	Empatía		
	Tangibilidad		
<p>Variable: Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación</p> <p>Definición conceptual: El proceso de dispensación de medicamentos está conformado por todas aquellas tareas que un profesional químico farmacéutico efectúa a partir de la recepción de la prescripción de medicamentos hasta su debida entrega al paciente.</p>	Recepción y validación	1 - 20	Cuestionario
	Análisis e interpretación		
	Preparación y selección		
	Registro		
	Entrega del producto		

Anexo 03. Instrumentos.

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO “FRANKLIN ROOSEVELT”

Nivel de Satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, estoy realizando una investigación acerca de Nivel de Satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. No tardará más de cinco minutos en responder a las preguntas y que será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Por favor, marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

- 1. = Totalmente insatisfecho
- 2. = Muy insatisfecho
- 3. = Insatisfecho
- 4 = Ni satisfecho ni insatisfecho
- 5 = Satisfecho
- 6 = Muy satisfecho
- 7 = Totalmente satisfecho

Cuestionario de recolección de datos sobre el Nivel de Satisfacción

Preguntas:

1) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido sin discriminación?

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------------|------------|
| 1. () Totalmente Insatisfecho | 2. () Muy insatisfecho | 3. () |
| Insatisfecho | | |
| 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho | 5. () Satisfecho | 6. () Muy |
| Satisfecho | | |

7. () Totalmente satisfecho

2) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido respetando el orden de llegada?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

3) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido sin la comisión de errores?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

4) Desde su experiencia. Cuando usted presento alguna queja, ¿la botica contó con mecanismos para atenderlo?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

5) Desde su experiencia. ¿Usted encontró los medicamentos que le receto su médico?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

6) Desde su experiencia. ¿El tiempo de espera desde su llegada a la botica hasta su atención brindada fue corto?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho
- 7) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido de forma rápida en la dispensación de medicamentos?**
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho
- 8) Desde su experiencia. ¿Usted atendido de forma inmediata frente a algún problema o duda que tuvo?**
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho
- 9) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido de forma prioritaria en relación a otras actividades realizadas en la botica?**
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho
- 10) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido en respeto a la privacidad durante su estancia en la botica?**
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho
- 11) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido por el personal de forma minuciosa al momento de revisar su receta médica?**

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho

12) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido con el tiempo suficiente para absolver preguntas y/o consultas?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho

13) Desde su experiencia. ¿Fue atendido por parte del personal de forma amable y respetuosa?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho

14) Desde su experiencia. ¿El personal que le atendió en la botica le inspiró total confianza?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho

15) Desde su experiencia. ¿El químico farmacéutico que lo atendió se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

16) Desde su experiencia. ¿El químico farmacéutico le brindo información útil para su tratamiento?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

17) Desde su experiencia. ¿El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

18) Desde su experiencia. ¿El personal comprendió su estado emocional durante la atención?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

19) Desde su experiencia. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para ubicar el servicio de la botica?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()
Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy
Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

20) Desde su experiencia. ¿La presentación del personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada en la botica?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()

Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy

Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

21) Desde su experiencia. ¿Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos en la botica?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()

Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy

Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

22) Desde su experiencia. ¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada dentro de la botica?

1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. ()

Insatisfecho

4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy

Satisfecho

7. () Totalmente satisfecho

Gracias por su tiempo en esta investigación, agradezco su colaboración

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO “FRANKLIN ROOSEVELT”

Nivel de Satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, estoy realizando una investigación acerca de Nivel de Satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

La siguiente guía de observación se ha creado con base al “MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN”, adaptando las preguntas para obtener la información adecuada.

Así, de esta manera se marcará con una (X) según corresponda con el procedimiento, considerando la siguiente valoración.

2 = Sí 1 = No

Cuestionario de recolección de datos sobre el Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación

a) Recepción y Validación

1) Según Ud. ¿una vez que ingresa el paciente, solicita la receta médica?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

2) Según Ud. ¿se verifica la receta médica?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

3) Según Ud. ¿la receta médica presenta la denominación común internacional?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

4) Según Ud. ¿la unidad de dosis se indica de manera clara y específica?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

5) Según Ud. ¿se presenta el lugar, fecha de expedición y vigencia de la receta?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

b) Análisis e Interpretación

6) Según Ud. ¿se lee la receta de manera ordenada?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

7) Según Ud. ¿se interpreta la orden médica (concentración, nombre del Producto, DCI, formas farmacéuticas, entre otros)?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

8) Según Ud. ¿se verifica la condición de venta de los productos?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

9) Según Ud. ¿se corrobora el origen y la vigencia de la receta?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

10) Según Ud. ¿la fecha de la receta médica está vigente?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

c) Preparación y Selección

11) Según Ud. ¿el químico farmacéutico recibe y atiende al paciente?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

12) Según Ud. ¿el químico farmacéutico verifica que el producto seleccionado sea el correcto?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

13) Según Ud. ¿se lleva a cabo la dispensación en un lugar adecuado y óptimo?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

14) Según Ud. ¿se presenta un medicamento alternativo, si no hubiese el original?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

15) Según Ud. ¿se comunica y explica al paciente la utilización del producto farmacéutico?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces

5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

d) Registro

16) Según Ud. ¿se Identifica el producto en el almacén de la botica?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces

5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

17) Según Ud. ¿se verifica que el producto seleccionado sea el adecuado?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces

5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

18) Según Ud. ¿se contabilizan las tabletas y cápsula que se comercializan?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces

5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

e) Entrega del Producto

19) Según Ud. ¿se indica la fecha de vigencia del producto?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces

5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

20) Según Ud. ¿se dispensa el producto según la receta culminado la entrega?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces

5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

Gracias por su tiempo en esta investigación, agradezco su colaboración

Anexo 04: Ficha de validación de instrumentos.

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo 22 de noviembre del 2020

CARTA Nro.01-2020-IVOH/UPFR

Señor (a): Mg. Q.F. Beatriz Rafael Peña

PRESENTE

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado, **Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.**

Para lo cual adjunto:

1. Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



Ordaya Huayta, Ivon Viviana

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : BEATRIZ RAFAEL PEÑA
DNI N° : 20723884 Teléfono/Celular : 999616179
Dirección domiciliaria : Jr. José Olaya # 729 – Jauja – Jauja
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magíster
Mención : Educación

B. Rafael Peña
Beatriz Rafael Peña
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P. 11382

Firma

Lugar y fecha: Huancayo, 22 noviembre 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : BEATRIZ RAFAEL PEÑA
DNI N° : 20723884 Teléfono/Celular : 999616179
Dirección domiciliaria : Jr. José Olaya # 729 – Jauja – Jauja
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magíster
Mención : Educación

B. Rafael Peña
Beatriz Rafael Peña
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P. 11332

Firma

Lugar y fecha: Huancayo, 22 noviembre 2020

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo 26 de noviembre del 2020

CARTA Nro.01-2020-IVOH/UPFR

Señor (a): Mg. Q.F. Sonia Rebeca Vargas Meneses

PRESENTE

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado, **Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.**

Para lo cual adjunto:

1. Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.



Ordaya Huayta, Ivon Viviana

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Sonia Rebeca VARGAS MENESES
DNI N° : 19830041 Teléfono/Celular : 964037929
Dirección domiciliaria : Av. Ferrocarril N° 1607 - Huancayo
Título Profesional : Químico - Farmacéutica
Grado Académico : Maestro en Educación
Mención : Docencia y Gestión Educativa



Mg. Sonia Vargas Meneses
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 04863

Huancayo, 26 de Noviembre 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Sonia Rebeca VARGAS MENESES

Apellidos

DNI N° : 19830041 Teléfono /Celular : 964037929

Dirección domiciliaria : Av. Ferrocarril N° 1607 - Huancayo

Título Profesional : Químico - Farmacéutico

Profesional

Grado Académico : Maestro en Educación

Académico

Mención : Docencia y Gestión Educativa



Mg. Sonia Vargas Meneses
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 04863

Huancayo, 26 de Noviembre 2020

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo 26 de noviembre del 2020

CARTA Nro.01-2020-IVOH/UPFR

Señor (a): Mg. Q.F. SUSANA MACASSI QUISPE

PRESENTE

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado, **Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.**

Para lo cual adjunto:

1. Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



Ordaya Huayta, Ivon Viviana

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : SUSANA MACASSI QUISPE
DNI N° : 20105829 Teléfono/Celular : 985532607
Dirección domiciliaria : Pje. Las Mesetas N° 150 - Pio Pata – El Tambo
Título Profesional : Químico - Farmacéutico
Grado Académico : Magíster
Mención : Maestra en Ingeniería Ambiental


M.Sc. Susana Macassi Quispe
QUÍMICO FARMACEUTICO
CQFP 09071

PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : SUSANA MACASSI QUISPE
DNI N° : 20105829 Teléfono/Celular : 985532607
Dirección domiciliaria : Pje. Las Mesetas N° 150 - Pio Pata – El Tambo
Título Profesional : Químico - Farmacéutico
Grado Académico : Magíster
Mención : Maestra en Ingeniería Ambiental



M.Sc. Susana Macassi Quispe
QUÍMICO FARMACEUTICO
COFP 09071

Anexo 05: Consentimiento informado.

Yo, _____, declaro que mi participación en este estudio es voluntaria.

Los investigadores del estudio declaramos que la negativa de la persona a participar y su deseo de retirarse del estudio no involucrará ninguna multa o pérdida de beneficios.

Costos por mi participación

El estudio en el que Ud. participa no involucra ningún tipo de pago.

Número de participantes

Este es un estudio a nivel local en el cual participarán personas voluntarias.

¿Por qué se me invita a participar?

El único motivo para su participación es porque usted forma parte de las personas que asisten a comprar a la botica Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho, específicamente, el local de Las Flores.

Doy consentimiento a la investigadora para la aplicación del instrumento y la toma de fotos correspondientes a las actividades realizadas, siempre de acuerdo con las regulaciones y normas éticas vigentes.

SÍ

NO

Doy consentimiento para el almacenamiento y conservación de la información, para revisiones posteriores.

SÍ

NO

FIRMA DEL PARTICIPANTE

INVESTIGADOR

Anexo 06: Evidencias fotográficas

Aplicando la encuesta a los usuarios



Anexo 07: Cuestionarios aplicados



Anexo 05: Consentimiento informado.

- Yo, Jony de la Cruz Ponce, declaro que mi participación en este estudio es voluntaria.
- Los investigadores del estudio declaramos que la negativa de la persona a participar y su desco de retirarse del estudio no involucrará ninguna multa o pérdida de beneficios.

Costos por mi participación

El estudio en el que Ud. participa no involucra ningún tipo de pago.

Número de participantes

Este es un estudio a nivel local en el cual participarán personas voluntarias.

¿Por qué se me invita a participar?

El único motivo para su participación es porque usted forma parte de las personas que asisten a comprar a la botica Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho, específicamente, el local de Las Flores.

Doy consentimiento a la investigadora para la aplicación del instrumento y la toma de fotos correspondientes a las actividades realizadas, siempre de acuerdo con las regulaciones y normas éticas vigentes.

Sí

NO

Doy consentimiento para el almacenamiento y conservación de la información, para revisiones posteriores.

Sí

NO


FIRMA DEL PARTICIPANTE


INVESTIGADOR

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"

Nivel de Satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, estoy realizando una investigación acerca de Nivel de Satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

La siguiente guía de observación se ha creado con base al "MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN", adaptando las preguntas para obtener la información adecuada.

Así, de esta manera se marcará con una (X) según corresponda con el procedimiento, considerando la siguiente valoración.

- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1. Nunca | 5. Regularmente |
| 2. Casi nunca | 6. Muy frecuentemente |
| 3. En ocasiones | 7. Siempre |
| 4. Algunas veces | |

Cuestionario de recolección de datos sobre el Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación

a) Recepción y Validación

1) Según Ud. ¿una vez que ingresa el paciente, solicita la receta médica?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. (X) Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

2) Según Ud. ¿se verifica la receta médica?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. (X) Siempre

Observación:

3) Según Ud. ¿la receta médica presenta la denominación común internacional?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. (X) Siempre

Observación:

4) Según Ud. ¿la unidad de dosis se indica de manera clara y específica?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. (X) Siempre

Observación:

5) Según Ud. ¿se presenta el lugar, fecha de expedición y vigencia de la receta?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. (X) Siempre

Observación:

b) Análisis e Interpretación

6) Según Ud. ¿se lee la receta de manera ordenada?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. (X) Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

7) Según Ud. ¿se interpreta la orden médica (concentración, nombre del Producto, DCI, formas farmacéuticas, entre otros)?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. (X) Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

8) Según Ud. ¿se verifica la condición de venta de los productos?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. (X) Siempre

Observación:

9) Según Ud. ¿se corrobora el origen y la vigencia de la receta?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. (X) Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

10) Según Ud. ¿la fecha de la receta médica está vigente?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. (X) Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

c) Preparación y Selección

11) Según Ud. ¿el químico farmacéutico recibe y atiende al paciente?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. (X) Siempre

Observación:

12) Según Ud. ¿el químico farmacéutico verifica que el producto seleccionado sea el correcto?

1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. (X) Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

- 13) Según Ud. ¿se lleva a cabo la dispensación en un lugar adecuado y óptimo?
1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

- 14) Según Ud. ¿se presenta un medicamento alternativo, si no hubiese el original?
1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

- 15) Según Ud. ¿se comunica y explica al paciente la utilización del producto farmacéutico?
1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

d) Entrega del Producto

- 16) Según Ud. ¿se identifica el producto en el almacén de la botica?
1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

- 17) Según Ud. ¿se verifica que el producto seleccionado sea el adecuado?
1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

- 18) Según Ud. ¿se contabilizan las tabletas y cápsula que se comercializan?
1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

- 19) Según Ud. ¿se indica la fecha de vigencia del producto?
1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

- 20) Según Ud. ¿se dispensa el producto según la receta culminado la entrega?
1. () Nunca 2. () Casi nunca 3. () En ocasiones 4. () Algunas veces
5. () Regularmente 6. () Muy frecuentemente 7. () Siempre

Observación:

Gracias por su tiempo en esta investigación, agradezco su colaboración

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"

Nivel de Satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020.

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, estoy realizando una investigación acerca de Nivel de Satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. No tardará más de cinco minutos en responder a las preguntas y que será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Por favor, marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| 1. = Totalmente insatisfecho | 5 = Satisfecho |
| 2. = Muy insatisfecho | 6 = Muy satisfecho |
| 3. = Insatisfecho | 7 = Totalmente satisfecho |
| 4 = Ni satisfecho ni insatisfecho | |

Cuestionario de recolección de datos sobre el Nivel de Satisfacción

Preguntas:

- 1) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido sin discriminación?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho
- 2) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido respetando el orden de llegada?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho
- 3) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido sin la comisión de errores?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho
- 4) Desde su experiencia. Cuando usted presento alguna queja, ¿la botica contó con mecanismos para atenderlo?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho
- 5) Desde su experiencia. ¿Usted encontró los medicamentos que le receto su médico?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
7. () Totalmente satisfecho

- 6) Desde su experiencia. ¿El tiempo de espera desde su llegada a la botica hasta su atención brindada fue corto?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 7) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido de forma rápida en la dispensación de medicamentos?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 8) Desde su experiencia. ¿Usted atendido de forma inmediata frente a algún problema o duda que tuvo?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 9) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido de forma prioritaria en relación a otras actividades realizadas en la botica?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 10) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido en respeto a la privacidad durante su estancia en la botica?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho.
- 11) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido por el personal de forma minuciosa al momento de revisar su receta médica?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 12) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido con el tiempo suficiente para absolver preguntas y/o consultas?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 13) Desde su experiencia. ¿Fue atendido por parte del personal de forma amable y respetuosa?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 14) Desde su experiencia. ¿El personal que le atendió en la botica le inspiró total confianza?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho

- 15) Desde su experiencia. ¿El químico farmacéutico que lo atendió se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 16) Desde su experiencia. ¿El químico farmacéutico le brindó información útil para su tratamiento?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 17) Desde su experiencia. ¿El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 18) Desde su experiencia. ¿El personal comprendió su estado emocional durante la atención?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 19) Desde su experiencia. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para ubicar el servicio de la botica?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 20) Desde su experiencia. ¿La presentación del personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada en la botica?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 21) Desde su experiencia. ¿Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos en la botica?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. () Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho
- 22) Desde su experiencia. ¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada dentro de la botica?
1. () Totalmente Insatisfecho 2. () Muy insatisfecho 3. () Insatisfecho
 4. () Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. () Muy Satisfecho
 7. () Totalmente satisfecho

Gracias por su tiempo en esta investigación, agradezco su colaboración

Anexo 08: Tablas descriptivas de la variable Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación

1) Según Ud. ¿Una vez que ingresa el paciente, solicita la receta médica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	150	41,4	41,4	41,4
	Siempre	212	58,6	58,6	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

2) Según Ud. ¿Se verifica la receta médica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	30	8,3	8,3	8,3
	Muy frecuentemente	182	50,3	50,3	58,6
	Siempre	150	41,4	41,4	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

3) Según Ud. ¿La receta médica presenta la denominación común internacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	60	16,6	16,6	16,6
	Muy frecuentemente	121	33,4	33,4	50,0
	Siempre	181	50,0	50,0	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

4) Según Ud. ¿La unidad de dosis se indica de manera clara y específica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	30	8,3	8,3	8,3
	Regularmente	61	16,9	16,9	25,1
	Muy frecuentemente	151	41,7	41,7	66,9
	Siempre	120	33,1	33,1	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

5) Según Ud. ¿Se presenta el lugar, fecha de expedición y vigencia de la receta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	120	33,1	33,1	33,1
	Siempre	242	66,9	66,9	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

6) Según Ud. ¿Se lee la receta de manera ordenada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	30	8,3	8,3	8,3
	Muy frecuentemente	121	33,4	33,4	41,7
	Siempre	211	58,3	58,3	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

7) Según Ud. ¿Se interpreta la orden médica (concentración, nombre del Producto, DCI, formas farmacéuticas, entre otros)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	121	33,4	33,4	33,4
	Siempre	241	66,6	66,6	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

8) Según Ud. ¿Se verifica la condición de venta de los productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	91	25,1	25,1	25,1
	Siempre	271	74,9	74,9	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

9) Según Ud. ¿Se corrobora el origen y la vigencia de la receta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	90	24,9	24,9	24,9
	Siempre	272	75,1	75,1	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

10) Según Ud. ¿La fecha de la receta médica está vigente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	30	8,3	8,3	8,3
	Muy frecuentemente	91	25,1	25,1	33,4
	Siempre	241	66,6	66,6	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

11) Según Ud. ¿el químico farmacéutico recibe y atiende al paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	91	25,1	25,1	25,1
	Siempre	271	74,9	74,9	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

12) Según Ud. ¿El químico farmacéutico verifica que el producto seleccionado sea el correcto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	91	25,1	25,1	25,1
	Siempre	271	74,9	74,9	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

13) Según Ud. ¿Se lleva a cabo la dispensación en un lugar adecuado y óptimo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	120	33,1	33,1	33,1
	Siempre	242	66,9	66,9	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

14) Según Ud. ¿Se presenta un medicamento alternativo, si no hubiese el original?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	150	41,4	41,4	41,4
	Siempre	212	58,6	58,6	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

15) Según Ud. ¿Se Comunica y explica al paciente la utilización del producto farmacéutico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	30	8,3	8,3	8,3
	Regularmente	60	16,6	16,6	24,9
	Muy frecuentemente	151	41,7	41,7	66,6
	Siempre	121	33,4	33,4	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

16) Según Ud. ¿Se Identifica el producto en el almacén de la botica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	121	33,4	33,4	33,4
	Muy frecuentemente	120	33,1	33,1	66,6
	Siempre	121	33,4	33,4	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

17) Según Ud. ¿Se verifica que el producto seleccionado sea el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	31	8,6	8,6	8,6
	Muy frecuentemente	121	33,4	33,4	42,0
	Siempre	210	58,0	58,0	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

18) Según Ud. ¿Se contabiliza las tabletas y capsula que se comercializan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	60	16,6	16,6	16,6
	Siempre	302	83,4	83,4	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

19) Según Ud. ¿Se indica la fecha de vigencia del producto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	61	16,9	16,9	16,9
	Siempre	301	83,1	83,1	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

20) Según Ud. ¿Se dispensa el producto según la receta culminado la entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	92	25,4	25,4	25,4
	Siempre	270	74,6	74,6	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

Anexo 09: Tablas descriptivas de la variable Nivel de Satisfacción

1) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido sin discriminación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	25	6,9	6,9	6,9
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	50	13,8	13,8	20,7
	Satisfecho	120	33,1	33,1	53,9
	Muy satisfecho	119	32,9	32,9	86,7
	Totalmente satisfecho	48	13,3	13,3	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

2) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido respetando el orden de llegada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	3	,8	,8	,8
	Insatisfecho	20	5,5	5,5	6,4
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	63	17,4	17,4	23,8
	Satisfecho	132	36,5	36,5	60,2
	Muy satisfecho	94	26,0	26,0	86,2
	Totalmente satisfecho	50	13,8	13,8	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

3) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido sin la comisión de errores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	2	,6	,6	,6
	Insatisfecho	20	5,5	5,5	6,1
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	30	8,3	8,3	14,4
	Satisfecho	140	38,7	38,7	53,0
	Muy satisfecho	110	30,4	30,4	83,4
	Totalmente satisfecho	60	16,6	16,6	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

4) Desde su experiencia. ¿Cuándo usted presentó alguna queja la botica contó con mecanismos para atenderlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	1	,3	,3	,3
	Muy insatisfecho	40	11,0	11,0	11,3
	Insatisfecho	75	20,7	20,7	32,0
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	51	14,1	14,1	46,1
	Satisfecho	66	18,2	18,2	64,4
	Muy satisfecho	88	24,3	24,3	88,7
	Totalmente satisfecho	41	11,3	11,3	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

5) Desde su experiencia. ¿Usted encontró los medicamentos que le recetó su médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	1	,3	,3	,3
	Muy insatisfecho	38	10,5	10,5	10,8
	Insatisfecho	20	5,5	5,5	16,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	77	21,3	21,3	37,6
	Satisfecho	99	27,3	27,3	64,9
	Muy satisfecho	108	29,8	29,8	94,8
	Totalmente satisfecho	19	5,2	5,2	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

6) Desde su experiencia. ¿El tiempo de espera desde su llegada a la de botica hasta su atención brindada fue corto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	2	,6	,6	,6
	Muy insatisfecho	10	2,8	2,8	3,3
	Insatisfecho	133	36,7	36,7	40,1
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	121	33,4	33,4	73,5
	Satisfecho	59	16,3	16,3	89,8
	Muy satisfecho	30	8,3	8,3	98,1
	Totalmente satisfecho	7	1,9	1,9	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

7) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido de forma rápida en la dispensación de medicamentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	1	,3	,3	,3
	Muy insatisfecho	6	1,7	1,7	1,9
	Insatisfecho	10	2,8	2,8	4,7
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	67	18,5	18,5	23,2
	Satisfecho	152	42,0	42,0	65,2
	Muy satisfecho	105	29,0	29,0	94,2
	Totalmente satisfecho	21	5,8	5,8	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

8) Desde su experiencia. ¿Usted atendido de forma inmediata frente a algún problema o duda que tuvo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	1	,3	,3	,3
	Muy insatisfecho	6	1,7	1,7	1,9
	Insatisfecho	32	8,8	8,8	10,8
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	24	6,6	6,6	17,4
	Satisfecho	117	32,3	32,3	49,7
	Muy satisfecho	133	36,7	36,7	86,5
	Totalmente satisfecho	49	13,5	13,5	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

9) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido de forma prioritaria en relación a otras actividades realizadas en la botica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	20	5,5	5,5	5,5
	Muy insatisfecho	10	2,8	2,8	8,3
	Insatisfecho	105	29,0	29,0	37,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	82	22,7	22,7	59,9
	Satisfecho	92	25,4	25,4	85,4
	Muy satisfecho	52	14,4	14,4	99,7
	Totalmente satisfecho	1	,3	,3	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

10) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido en respeto a la privacidad durante su estancia en la botica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	11	3,0	3,0	3,0
	Insatisfecho	21	5,8	5,8	8,8
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	31	8,6	8,6	17,4
	Satisfecho	95	26,2	26,2	43,6
	Muy satisfecho	133	36,7	36,7	80,4
	Totalmente satisfecho	71	19,6	19,6	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

11) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido por el personal de forma minuciosa al momento de revisar su receta médica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	71	19,6	19,6	19,6
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	201	55,5	55,5	75,1
	Satisfecho	60	16,6	16,6	91,7
	Muy satisfecho	30	8,3	8,3	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

12) Desde su experiencia. ¿Usted fue atendido con el tiempo suficiente para absolver preguntas y/o consultas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	20	5,5	5,5	5,5
	Insatisfecho	50	13,8	13,8	19,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	72	19,9	19,9	39,2
	Satisfecho	160	44,2	44,2	83,4
	Muy satisfecho	40	11,0	11,0	94,5
	Totalmente satisfecho	20	5,5	5,5	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

13) Desde su experiencia. ¿Fue atendido por parte del personal de forma amable y respetuosa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	107	29,6	29,6	29,6
	Satisfecho	187	51,7	51,7	81,2
	Muy satisfecho	68	18,8	18,8	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

14) Desde su experiencia. ¿El personal que le atendió en la botica le inspiró total confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	11	3,0	3,0	3,0
	Muy insatisfecho	22	6,1	6,1	9,1
	Insatisfecho	35	9,7	9,7	18,8
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	47	13,0	13,0	31,8
	Satisfecho	168	46,4	46,4	78,2
	Muy satisfecho	68	18,8	18,8	97,0
	Totalmente satisfecho	11	3,0	3,0	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

15) Desde su experiencia. ¿El químico farmacéutico que lo atendió se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	20	5,5	5,5	5,5
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	80	22,1	22,1	27,6
	Satisfecho	152	42,0	42,0	69,6
	Muy satisfecho	100	27,6	27,6	97,2
	Totalmente satisfecho	10	2,8	2,8	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

16) Desde su experiencia. ¿El químico farmacéutico le brindo información útil para su tratamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	10	2,8	2,8	2,8
	Insatisfecho	40	11,0	11,0	13,8
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	100	27,6	27,6	41,4
	Satisfecho	162	44,8	44,8	86,2
	Muy satisfecho	50	13,8	13,8	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

17) Desde su experiencia. ¿El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	20	5,5	5,5	5,5
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	111	30,7	30,7	36,2
	Satisfecho	131	36,2	36,2	72,4
	Muy satisfecho	90	24,9	24,9	97,2
	Totalmente satisfecho	10	2,8	2,8	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

18) Desde su experiencia. ¿El personal comprendió su estado emocional durante la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	40	11,0	11,0	11,0
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	130	35,9	35,9	47,0
	Satisfecho	142	39,2	39,2	86,2
	Muy satisfecho	50	13,8	13,8	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

19) Desde su experiencia. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para ubicar el servicio de la botica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	60	16,6	16,6	16,6
	Satisfecho	142	39,2	39,2	55,8
	Muy satisfecho	130	35,9	35,9	91,7
	Totalmente satisfecho	30	8,3	8,3	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

20) Desde su experiencia. ¿La presentación del personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada en la botica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	110	30,4	30,4	30,4
	Satisfecho	192	53,0	53,0	83,4
	Muy satisfecho	60	16,6	16,6	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

21) Desde su experiencia. ¿Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos en la botica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	70	19,3	19,3	19,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	140	38,7	38,7	58,0
	Satisfecho	121	33,4	33,4	91,4
	Muy satisfecho	31	8,6	8,6	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

22) Desde su experiencia. ¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada dentro de la botica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	60	16,6	16,6	16,6
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	92	25,4	25,4	42,0
	Satisfecho	160	44,2	44,2	86,2
	Muy satisfecho	50	13,8	13,8	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

Anexo 09: Baremos utilizados en la investigación.

En lo que corresponde al análisis de resultados inferenciales, se hizo utilización de la escala de correlación de Spearman.

Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman.

Rango	Interpretación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta