

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Miriam Esther Castillo García, con DNI 71632566, en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el Título Profesional de "Químico Farmacéutico", AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, DECLARO BAJO JURAMENTO¹ que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud de 14 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 03 días del mes de noviembre del año 2022.

Miriam Esther Castillo García
71632566

Mg. Gerson Cordova Serrano
45276376

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos - RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Elisa Ccahuay Espinoza, con DNI 71632566, en mi condición de autor(a) de la tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el Título Profesional de "Químico Farmacéutico", AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, DECLARO BAJO JURAMENTO² que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud de 14 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 03 días del mes de noviembre del año 2022.



Elisa Ccahuay Espinoza
09152379



Mg. Gerson Cordova Serrano
45276376

² Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos - RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

APlagio Tesis_Castillo-Ccahuay-2022-modificada

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

8%

2

repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**DISPENSACIÓN Y/O EXPENDIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN
EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV.
RIVA AGÜERO, EL AGUSTINO AGOSTO - SETIEMBRE,
2021**

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

AUTORES:

Bach. CASTILLO GARCÍA, MIRIAM ESTHER

<https://orcid.org/0000-0002-0747-5944>

Bach. CCAHUAY ESPINOZA, ELISA

<https://orcid.org/0000-0002-1243-1102>

ASESOR:

MSc. CORDOVA SERRANO, GERSON

<https://orcid.org/0000-0002-5591-0322>

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestras familias por darnos su apoyo en todo momento y motivarnos día a día para culminar con nuestra carrera profesional.

A los docentes y autoridades por guiarnos en nuestra formación profesional, compartiendo sus conocimientos, habilidades, consejos y amistad.

Agradecimiento

A la Universidad María Auxiliadora por darnos la oportunidad de formarnos profesionalmente en sus aulas y laboratorios, a nuestros amigos y compañeros por lograr en conjunto obtener la meta de ser profesionales en Farmacia y Bioquímica.

Índice general

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MATERIALES Y MÉTODOS	18
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Datos informativos de los usuarios y de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero, El Agustino, 2021	26
Tabla 2. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción	29
Tabla 3. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la prescripción	30
Tabla 4. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega.....	31
Tabla 5. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Registros de la prescripción	32
Tabla 6. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador	33
Tabla 7. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Fiabilidad.....	35
Tabla 8. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta	36
Tabla 9. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Seguridad.....	37
Tabla 10. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Empatía.....	38
Tabla 11. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Tangibilidad...	39
Tabla 12. Tabla de contingencia entre el nivel de expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación y la Calidad de atención percibida.....	40
Tabla 13. Resultados de la prueba chi-cuadrado	41

Índice de figuras

Figura 1. Personal en el establecimiento farmacéutico que atendió la dispensación y/o expendio en el momento de la recolección de datos.....	27
Figura 2. Nivel de expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación	28
Figura 3. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción	29
Figura 4. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la prescripción	30
Figura 5. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega.....	31
Figura 6. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Registros de la prescripción.....	32
Figura 7. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador	33
Figura 8. Nivel de calidad de atención percibida	34
Figura 9. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Fiabilidad	35
Figura 10. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta	36
Figura 11. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Seguridad.....	37
Figura 12. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Empatía	38
Figura 13. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Tangibilidad..	39

Índice de anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	52
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	54
Anexo C. Consentimiento informado.....	58
Anexo D. Fichas de validación	59
Anexo E. Ejemplos de cuestionario aplicados y consentimiento informado	62
Anexo F. Registro fotográfico	69

RESUMEN

OBJETIVO. Evaluar la dispensación y/o expendio y la calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero, El Agustino, 2021.

MATERIALES Y MÉTODOS. El estudio es de enfoque cualitativo y diseño no experimental, descriptivo y transversal. La muestra fue de 15 establecimientos farmacéuticos para evaluar el cumplimiento de la dispensación y/o expendio y de 210 clientes para la calidad de atención. Se emplearon el Formato de Evaluación de Buenas Prácticas de Dispensación y el Cuestionario de Calidad de atención, y el programa estadístico SPSS 24.0 para el análisis estadístico.

RESULTADOS. Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de expendio con la calidad de atención percibida por los clientes ($p < 0.05$), asimismo, la mayoría de establecimiento farmacéutico no exhiben copia del título del Químico Farmacéutico encargado (73,3%), los clientes usualmente acuden a boticas (78,6%) y son en su mayoría mujeres (77,1%). En la dispensación y/o expendio existe un mayor cumplimiento en indicadores 6 (100,0%), 8 (100,0%), 11 (100,0%), 12 (100,0%) y 20 (93,3%). En la Calidad de atención existe una calidad buena en indicadores 1 (57,6%), 5 (54,8%), 6 (52,4%), 9 (58,1%), 10 (56,6%), 13 (79,0%) y 14 (72,4%).

CONCLUSIONES. Se evidenció que la mayoría de indicadores (15 de 20) de la dispensación y/o expendio existe un mayor incumplimiento; asimismo, se halló que en la mayor parte de indicadores (13 de 20) de la Calidad de atención existe una calidad regular.

PALABRAS CLAVE: Dispensación, calidad de atención, clientes, expendio, establecimientos farmacéuticos.

ABSTRACT

OBJECTIVE. Evaluate the dispensing and/or sale and the quality of care in the pharmaceutical establishments of Av. Riva Agüero, El Agustino, 2021.

MATERIALS AND METHODS. The study has a qualitative approach and a non-experimental, descriptive and cross-sectional design. The sample consisted of 15 pharmaceutical establishments to evaluate dispensing and/or dispensing compliance and 210 clients for quality of care. The Format for the Evaluation of Good Dispensing Practices and the Quality of Care Questionnaire, and the statistical program SPSS 24.0 were used for statistical analysis.

RESULTS. There is a statistically significant relationship between the level of sale and the quality of care perceived by customers ($p < 0.05$), likewise, most pharmaceutical establishments do not display a copy of the title of the Pharmaceutical Chemist in charge (73.3%), customers usually they go to drugstores (78.6%) and are mostly women (77.1%). In dispensing and/or selling, there is greater compliance with indicators 6 (100.0%), 8 (100.0%), 11 (100.0%), 12 (100.0%) and 20 (93.3 %). In the Quality of care there is a good quality in indicators 1 (57.6%), 5 (54.8%), 6 (52.4%), 9 (58.1%), 10 (56.6%), 13 (79.0%) and 14 (72.4%).

CONCLUSIONS. It was evidenced that the majority of indicators (15 of 20) of the dispensing and/or sale there is a greater non-compliance; likewise, it was found that in most of the indicators (13 of 20) of the quality of care there is a regular quality.

KEY WORDS: Dispensing, quality of care, customers, sale, pharmaceutical establishments.

I. INTRODUCCIÓN

Los medicamentos son considerados como las herramientas terapéuticas empleadas para la prevención, atenuación y tratamiento de diversas infecciones o enfermedades, pero es el uso inadecuado lo que puede repercutir en la salud de las personas que los consumen, ya sea porque pueden generar resistencia, toxicidad u otros efectos no previstos.¹

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el mundo se prescriben, dispensan, expenden o venden alrededor del 50% de medicamentos de modo inapropiado, lo que se debería a la escasa o nula información que tiene el encargado de dispensar y/o expender los medicamentos.² Asimismo, la OMS recomienda que existe un uso racional de medicamentos, ya que esto permitiría que los fármacos sean empleados de modo apropiado a las necesidades clínicas de los pacientes en un tiempo y con una dosis determinada, es así que mediante una atención integral se resolverá de manera continua problemas y necesidades que tengan los pacientes en relación al uso de los medicamentos durante el tratamiento, lo cual se refleja en un adecuado proceso de dispensación y/o expendio.³

En relación al proceso de dispensación de los medicamentos, este es mencionado como un acto farmacéutico que abarca desde la recepción de la receta o prescripción médica y culmina con la entrega del medicamento o productos farmacéuticos al usuario o cliente; este es un proceso que debe realizarse de forma eficiente debido a que permitirá detectar y/o corregir errores en las prescripciones médicas, las que de no ser identificadas podrían ocasionar otras afecciones o alteraciones en quienes se administren los medicamentos, cabe mencionar que un proceso de dispensación eficiente es un reflejo de un servicio farmacéutico de calidad tomando en consideración que muchos de los usuarios o pacientes de un servicio del sistema de salud relacionan la calidad de este servicio con la experiencia que ellos viven al acudir a un establecimiento farmacéutico; por su parte el expendio, es aquel acto en el que el encargado de la entrega de los medicamentos prescritos no es un personal químico-farmacéutico.⁴

Por otro lado, según la ley N°28173 “Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú”, aprobada en el Decreto Supremo N°008-2006-SA, en el capítulo III, de las funciones, en su artículo 8, de la dispensación de productos, menciona que *“El Químico Farmacéutico es responsable de la dispensación, de la información y orientación al usuario sobre la administración, uso y dosis del medicamento, otros productos farmacéuticos, afines, sus interacciones con otros medicamentos y alimentos, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación”*⁵; es así que con ello se estipula que el Químico Farmacéutico, es el responsable directo del proceso de dispensación, asimismo, debe encontrarse capacitado en esta función para garantizar la eficacia en la información y orientación que se brindará a los clientes o usuarios en los establecimientos farmacéuticos.

Es en este contexto, que el Perú tuvo la necesidad de establecer estrategias que permitan asegurar el adecuado proceso de dispensación, es por ello que mediante Resolución Ministerial N°013-2009-MINSA, se aprobó el “Manual de Buenas Prácticas de Dispensación”, con el que se regula la labor y funciones de los profesionales encargados de este proceso⁴; pero en ocasiones se presentan problemas en el proceso de dispensación realizado en los establecimientos farmacéuticos, que originan problemas en la salud pública, como pueden ser que el personal a cargo no sea el indicado o que no se encuentre capacitado y tan solo “venda” un medicamento u otro producto farmacéutico, generando problemas como reacciones adversas, reacciones con otros medicamentos o alimentos, resistencias a medicamentos, entre otros, puesto que en los establecimientos farmacéuticos en general, quien se encarga de realizar el acto de entrega de medicamentos o expendio a los clientes es un personal no químico-farmacéutico.

En referencia de la calidad de atención del servicio farmacéutico, está conformada tanto por un componente subjetivo como por uno objetivo, en el caso del primero se produce por las características del consumidor y las expectativas que este tiene, y en el segundo caso se presenta por el servicio o producto que se brinda; es así que para que se dé una calidad da atención adecuada el servicio ofrecido y brindado debe ser oportuno y eficiente, ya que debe brinda seguridad y confianza al cliente.⁶

En relación al dispensación, es aquel acto en el que se desarrolla adecuadamente la labor de entregar los medicamento o productos farmacéuticos a los clientes, usuarios o pacientes que les fueron prescritos en una receta médica brindada por un profesional autorizado, para tal fin el encargado de dispensar debe informar y orientar sobre el uso correcto, reacciones adversas e interacciones con otros medicamentos, además de las características que debe tener el ambiente y el envase para la conservación del mismo.⁴ Asimismo, es importante señalar que la dispensación de medicamentos, generalmente en los establecimientos farmacéuticos del país lo realiza un personal de farmacia, pero que no es químico-farmacéutico, por lo que en estos casos la entrega de medicamentos se denomina como expendio .⁷

Por otro lado, cabe resaltar la importancia de este servicio, ya que es el más solicitado por aquellas personas que acuden a los establecimientos farmacéuticos, ya sea con o sin receta médica, por ello la intervención por parte del químico farmacéutico es crucial para el acompañamiento en la entrega del medicamento que prevea los posibles problemas potenciales ante reacciones adversas o interacciones⁸; además el proceso de dispensación de medicamentos implica como su nombre lo dice todo un proceso, que inicia con la recepción de la receta médica y culmina con la entrega de los productos farmacéuticos o medicamentos al paciente o cliente, ya sea este dispensado con o sin receta médica, sin embargo este acto en algunos casos se ve modificado porque el personal que se encarga de la entrega de medicamentos no es un profesional químico-farmacéutico, y debido a ello dicha acción que generalmente la realiza un personal en farmacia recibe el nombre de expedio.⁹

Andía¹⁰, en el año 2020, en Lima, desarrolló una investigación de tipo descriptiva-transversal en una muestra de 70 oficinas farmacéuticas y farmacias, encontrando un cumplimiento de las Buenas Prácticas de dispensación del 29,7%, asimismo, de las dimensiones la única que tuvo un porcentaje alto de cumplimiento fue la de limpieza y sanitización (68,2%).

Zapata¹¹, en el año 2019, en Piura, efectuó una investigación descriptiva y transversal, en una muestra de 1828 clientes, hallando en los resultados que los clientes se sienten satisfechos con la atención en las dimensiones de fiabilidad (57,1%) y capacidad de

respuesta (61,0%), e insatisfechos en las dimensiones de seguridad (50,8%), empatía (53,5%) y tangibilidad (55,9%).

Vásquez¹², en el año 2019, en Lima, realizó un estudio de tipo descriptiva en una muestra de 164 farmacias, hallando que existe un 31,1% de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, además de las dimensiones las únicas que tuvieron un porcentaje alto de cumplimiento fueron la de registro y entrega (64%), y la de información sobre el uso racional del medicamento (55,5%).

Collaguazo¹³, en el año 2018, en Ecuador, desarrolló una investigación de tipo descriptiva-transversal en una muestra de 247 participantes, encontrando un incumplimiento de las Buenas Prácticas de dispensación del 58,62% de los participantes, además de cumplimiento al 100% de la recepción, análisis y validación de la prescripción, y 50% de los registros de los medicamentos.

Anrango¹⁴, en el año 2019, en Ecuador, desarrolló una investigación de tipo descriptiva-comparativa en una muestra de 384 clientes, hallando en sus resultados que la calidad de atención es percibida como buena (68,0%), regular (18,0%) y muy buena (10,0%) en los clientes

Priego, et al.¹⁵, en el año 2017, en México, realizaron un estudio de tipo descriptiva-transversal en una muestra de 330 profesionales de la salud, encontrando que el 100% desarrollaba adecuadamente los procesos de prescripción y dispensación de medicamentos, tanto del sector público como privado.

Por otra parte, la presente investigación, fue importante desarrollarla, ya que permitió encontrar resultados con los que se conoció las condiciones con las cuales se dio la dispensación y/o expendio y la calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos que se tiene a nivel local (Av. Riva Agüero, distrito de El Agustino), y a partir de ello se pudo establecer diversas actividades que permitan capacitar al personal encargado del proceso de dispensación y/o expendio y atención a los clientes. Asimismo, en relación a la justificación teórica del estudio, a través de los hallazgos encontrados se pudo conocer a nivel del distrito o a nivel local como es el nivel de dispensación y/o expendio y de la calidad de atención del servicio farmacéutico; por su parte, en el valor práctico, los resultados hallados permitieron

plantear actividades en las que capacite al personal de los establecimientos farmacéuticos en relación al cumplimiento adecuado de la dispensación y/o expendio y así ofrezcan un servicio de calidad a los pacientes o clientes; además, en el valor metodológico, la investigación se realizó con el uso de instrumentos de recolección de datos con una adecuada validez y confiabilidad, que podrán emplearse en nuevas investigaciones que deseen ahondar en el tema del dispensación y/o expendio y de calidad de atención farmacéutica.

El objetivo de la investigación es evaluar la dispensación y/o expendio y la calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero, El Agustino, 2021.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El presente estudio es de enfoque cualitativo, en cuanto al diseño metodológico es una investigación no experimental, descriptiva y de corte transversal. Es no experimental y descriptivo porque aborda la variable sin realizar intervención alguna y por qué analiza dicha variable en su medio natural. Es transversal por que la recolección de datos se da en un punto temporal de tiempo.¹⁶

2.2 Población, muestra y muestreo

2.2.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por 23 establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero en el distrito El Agustino.

2.2.2 Muestra y muestreo

La muestra de estudio estuvo conformada por 15 establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero en el distrito El Agustino.

El tipo de muestreo es probabilístico considerando un nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos esperados igual al 50%, con un nivel de significancia del 95% y una precisión estadística permitida del 85%, la cantidad de establecimiento farmacéutico a evaluar sería.

$$n = \frac{Z * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z * p * q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 * (23) * 0.5 * 0.5}{(0.15)^2 * (23 - 1) + (1,96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 15$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra o la cantidad de elementos a encuestar.

Z: Nivel de confianza. (95%)

p: Probabilidad a favor (cumple con los requisitos de muestreo estudio).

q: Probabilidad en contra (no cumple con los requisitos de nuestro estudio).

N: Tamaño de la población

e: El margen de error deseado, y está representado como tanto por ciento.

Nota: cuando aún no hay antecedentes de encuesta, p y q serán 50%

Farmacia:

$$23 \text{-----} 15$$

$$1 \text{-----} X$$

$$X = \frac{1 * 15}{23}$$

$$X = 1$$

Boticas independientes:

$$23 \text{-----} 15$$

$$19 \text{-----} X$$

$$X = \frac{19 * 15}{23}$$

$$X = 12$$

Boticas I P S.A.C.:

$$23 \text{-----} 15$$

$$3 \text{-----} X$$

$$X = \frac{3 * 15}{23}$$

$$\boxed{X = 2}$$

Resolviendo la ecuación se determinó que el tamaño de la muestra sería de 15 establecimientos farmacéuticos. Tomando en consideración de la Av. Riva Agüero en el distrito El Agustino hay 23 establecimientos farmacéuticos de los cuales: (i) 1 es farmacia, (ii) 19 son boticas independientes y (iii) 3 son Boticas I P S.A.C. La cantidad específica de establecimientos farmacéuticos a evaluar sería: (i) 1 farmacia, (ii) 12 son boticas independientes y (iii) 2 es boticas IP S.A.C.

Criterios de inclusión.

- Establecimientos farmacéuticos ubicados en la Av. Riva Agüero, del distrito de El Agustino.

Criterios de exclusión.

- Establecimientos farmacéuticos que no se encuentren ubicados en la Av. Riva Agüero, del distrito de El Agustino.

Con respecto a la evaluación de la Calidad de atención a los clientes a ser encuestados, se ha estimado un nivel de calidad y satisfacción de la atención mayor o igual al 90%. Con un nivel de significancia del 95% y una precisión estadística permitida del 70%. Implicando la cantidad de usuarios a encuestar por establecimiento farmacéuticos sería de 15, haciendo un total de 225 encuestados, pero evaluándose 210 clientes.

Criterios de inclusión.

- Usuario o cliente mayor de 18 años que acuda a adquirir medicamentos o productos a los Establecimientos farmacéuticos ubicados en la Av. Riva Agüero, del distrito de El Agustino.
- Aceptar formar parte de la investigación a través del consentimiento informado.

Criterios de exclusión.

- Usuario o cliente mayor de 18 años que acuda a adquirir medicamentos o productos a los Establecimientos farmacéuticos que no se ubiquen en la Av. Riva Agüero, del distrito de El Agustino.
- No aceptar formar parte de la investigación.

2.3 Variable de investigación

Las variables de investigación son las siguientes:

2.3.1 Definición conceptual.

Dispensación y/o Expendio. La dispensación es el acto profesional químico-farmacéutico con el fin de proporcionar a los clientes, los medicamentos que les fueron prescritos en una receta médica brindada por un profesional autorizado, y cuando este proceso lo realiza un personal de farmacia no químico-farmacéutico lleva la denominación de expendio.^{4, 7}

Calidad de atención. Está conformada tanto por un componente subjetivo como por uno objetivo, en el caso del primero se produce por las características del consumidor y las expectativas que este tiene, y en el segundo caso se presenta por el servicio o producto que se brinda.⁶

2.3.2 Definición operacional.

Dispensación y/o Expendio. Es el grado de cumplimiento de la dispensación y/o expendio que es efectuado por los profesionales Químico Farmacéuticos y/o personal de farmacia no químico-farmacéutico, respectivamente, que laboran en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero en el distrito El Agustino.

Calidad de atención. Es el grado de satisfacción que tienen los clientes o usuarios con respecto al servicio farmacéutico recibido por parte de los encargados del proceso de dispensación de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero en el distrito de El Agustino.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

En el caso de la dispensación y/o expendio, la técnica empleada fue el formato de evaluación, y el instrumento de recolección de datos, fue el Formato de Evaluación de Buenas Prácticas de Dispensación, como un formato estándar de comparación para ambas acciones, el cual se divide en una sección de datos del establecimiento farmacéutico, y 5 secciones con las dimensiones: Recepción y validación de la prescripción, Análisis e interpretación de la prescripción, Preparación y selección de los productos para su entrega, Registros, y Entrega de los productos e información. Este cuestionario presenta 20 ítems o preguntas de evaluación, y tiene como objetivo el identificar el nivel de cumplimiento de la dispensación y/o expendio de medicamentos, con alternativas de respuesta de tipo dicotómicas (Sí o No).

Asimismo, para la evaluación de la Calidad de atención, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el Cuestionario de Calidad de atención, que presenta 20 ítems, divididos en 5 dimensiones, las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, cada uno de ellos con 4 ítems o preguntas de evaluación, las que a su vez tienen 4 opciones de respuesta que son “malo”, “regular”, “bueno” y “excelente”.¹⁷

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

2.5 Proceso de recolección de datos

El proceso de recolección de datos para la evaluación de la dispensación y/o expendio se realizó de la siguiente manera: las investigadores simulaban ser compradoras con una receta médica y acudieron a cada establecimiento

farmacéutico en dos horarios diferentes (para evaluar a los trabajadores de ambos turnos), con el fin de recolectar información real del proceso de dispensación realizado por los profesionales que atienden en las boticas y farmacias evaluadas, así como de la calidad de atención del servicio recibido, posteriormente, al salir del establecimiento farmacéutico se procedió a comprobar que todos los ítems hayan sido llenados y una vez comprobado se dio por finalizada la evaluación; este mismo proceso se efectuó con todos los evaluados, hasta tener el total de instrumentos de recolección de datos, y con dicha información se elaboró la base de datos y luego el análisis estadístico.

En el caso de la evaluación de la calidad de atención, después de que los clientes salían de los establecimientos farmacéuticos se les solicitó que pueda participar de la investigación, para ello se le dio a conocer el objetivo de estudio y se le explicó el desarrollo del cuestionario, y una vez que aceptó participar se le pidió que complete el consentimiento informado con el que dio su permiso para la aplicación del cuestionario de recolección de datos. Asimismo, una vez que completaron los cuestionarios se verificó que hayan respondido la totalidad de los ítems y se dio por concluida su participación, y así con todos los evaluados, y luego de haber obtenido la información de toda la muestra se procedió a realizar el análisis estadístico de los datos.

2.6 Métodos de análisis estadísticos

El método de análisis estadístico, se realizó con el uso de estadísticos descriptivos y así se elaboraron las tablas de frecuencias y porcentajes con los que se conoció la existencia del cumplimiento de la dispensación y/o expendio de medicamentos y de la calidad de atención recibida, así como de las dimensiones de ambas variables; para dicho proceso se empleó el programa estadístico SPSS 24.0.

2.7 Aspectos éticos

De acuerdo a lo señalado por Morales, et al.¹⁸, y Mora¹⁹, la presente investigación tuvo como principios éticos los siguientes:

- Principio de autonomía: que permitió que los participantes tengan libertad de decisión, y se respetó tanto si querían participar de la investigación como las respuestas que brindaron.
- Principio de beneficencia: que permitió realizar acciones en favor de los demás, sin originarles daño y manteniendo su bienestar.
- Principio de no maleficencia: que permitió prever el dolor o daño a las personas que se evaluarán.
- Principio de justicia: ya que se mantuvo la confidencialidad de los datos personales y del establecimiento farmacéutico así como de los clientes o usuarios evaluado.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de los resultados según datos informativos de los usuarios y de los establecimientos farmacéuticos.

Tabla 1. Datos informativos de los usuarios y de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero, El Agustino, 2021

Datos informativos	N	%
Total	210	100,0
Exhibe copia del título del Químico Farmacéutico en un lugar visible		
Si	4	26,7
No	11	73,3
Tipo de establecimiento		
Botica	165	78,6
Farmacia	15	7,1
Boticas IP S.A.C.	30	14,3
Sexo		
Mujer	162	77,1
Varón	48	22,9

Se observa en la tabla 1 los resultados de los datos informativos, en el caso de los establecimientos farmacéuticos se puede apreciar que el 73,3% no exhibe copia del título del Químico Farmacéutico en un lugar visible y en el 26,7% de los casos si lo hace. En relación a los usuarios, el 78,6% acuden a realizar la compra de sus medicamentos en boticas, el 14,3% en Boticas IP S.A.C. y el 7,1% en farmacia; asimismo, el 77,1% de usuarios son mujeres y el 22,9% varones.

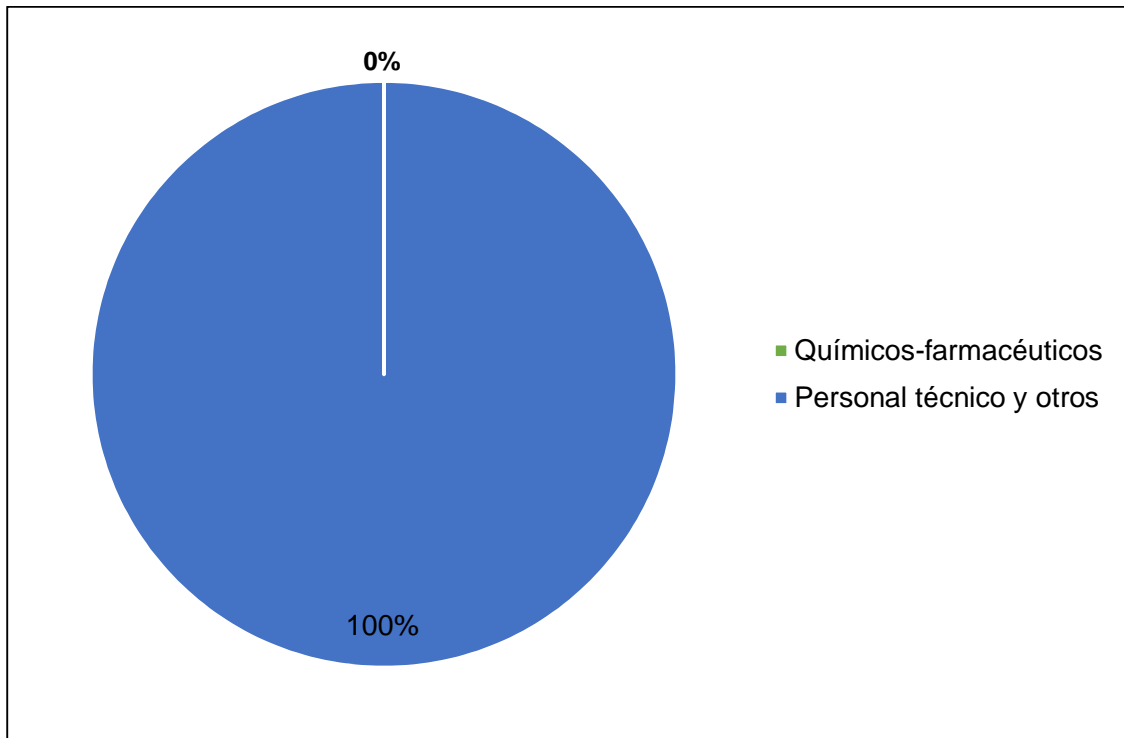


Figura 1. Personal en el establecimiento farmacéutico que atendió la dispensación y/o expendio en el momento de la recolección de datos

Se aprecia en la figura 1 el personal que atendió en los establecimientos farmacéuticos la dispensación y/o expendio en el momento de la recolección de datos, observándose que el total (100.0%) del personal que realizó la dispensación y/o expendio fue personal técnico en farmacia u otros no químico farmacéuticos.

3.3 Análisis de los resultados del Expendio, de acuerdo a los indicadores de las Buenas Prácticas de Dispensación

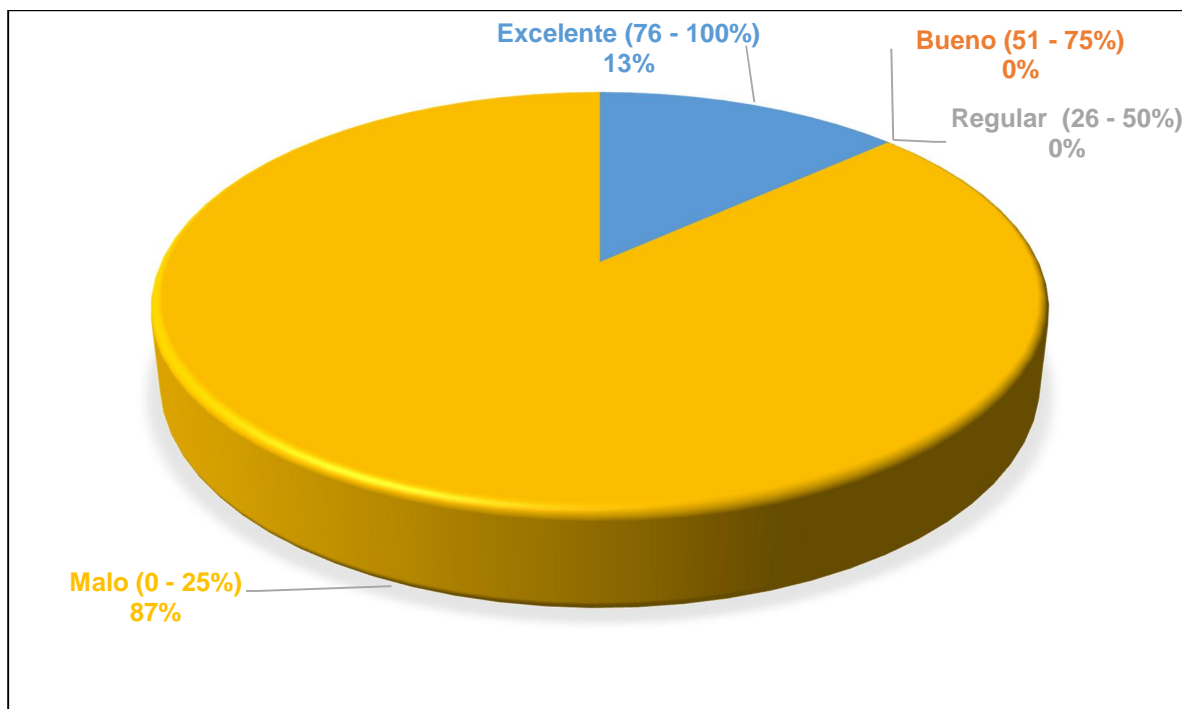


Figura 2. Nivel de expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación

Se aprecia en la figura 2 el nivel de expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación realizadas en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero, El Agustino, observándose que el 87% de presentan un porcentaje de cumplimiento de las BPD del 0-25% por lo que se encuentran en un nivel malo de cumplimiento, seguido de un 13% que muestra un porcentaje de cumplimiento el 76-100% de las BPD encontrándose en un nivel excelente de cumplimiento, además, ningún establecimiento presenta un cumplimiento del 26-50% (nivel regular) ni 51-75% (nivel bueno).

Tabla 2. Evaluación de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción

Ítem	Si	%	No	%	Total
I1	2	13,3	13	86,7	100,0%
I2	2	13,3	13	86,7	100,0%
I3	2	13,3	13	86,7	100,0%
I4	2	13,3	13	86,7	100,0%
I5	2	13,3	13	86,7	100,0%

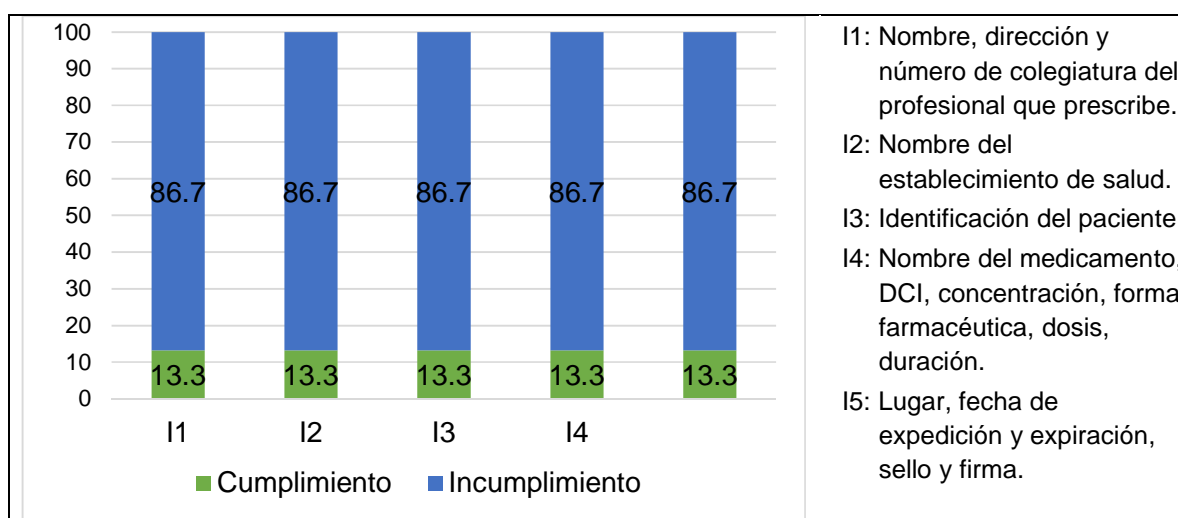


Figura 3. Evaluación de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción

En la tabla 2 y en la figura 3, se aprecia que en todos los indicadores de la dimensión recepción y validación de la prescripción, el 86,7% de los evaluados incumple con el “nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que prescribe” (indicador 1), así como el “nombre del establecimiento de salud” (indicador 2), la “identificación del paciente” (indicador 3), el “nombre del medicamento, DCI, concentración, forma farmacéutica, dosis y duración” (indicador 4), y el “lugar, fecha de expedición y expiración, sello y firma” (indicador 5).

Tabla 3. Evaluación de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la prescripción

Ítem	Si	%	No	%	Total
I6	15	100,0	0	0,0	100,0%
I7	2	13,3	13	86,7	100,0%
I8	15	100,0	0	0,0	100,0%
I9	2	13,3	13	86,7	100,0%
I10	2	13,3	13	86,7	100,0%

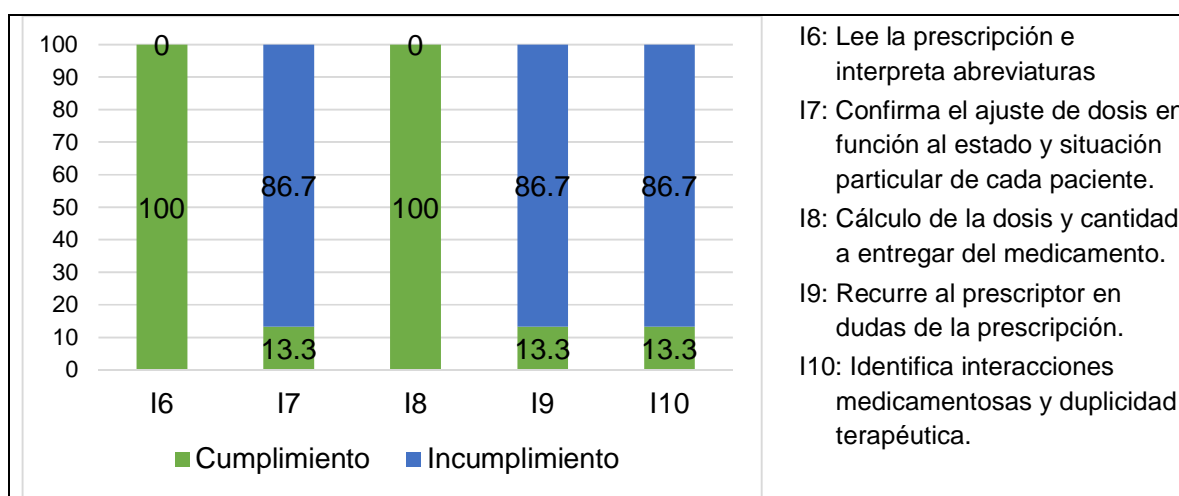


Figura 4. Evaluación de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la prescripción

En cuanto a la tabla 3 y la figura 4, se observa los indicadores de la dimensión análisis e interpretación de la prescripción, apreciándose que existe un 100,0% de cumplimiento en los indicadores “lee la prescripción e interpreta abreviaturas” (indicador 6), así como del “cálculo de la dosis y cantidad a entregar del medicamento” (indicador 8); por otro lado, existe un mayor incumplimiento con un 86,7% en los indicadores “confirma el ajuste de dosis en función al estado y situación particular de cada paciente” (indicador 7), “recurre al prescriptor en dudas de la prescripción” (indicador 9) y en “identifica interacciones medicamentosas y duplicidad terapéutica” (indicador 10).

Tabla 4. Evaluación de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega

Ítem	Si	%	No	%	Total
I11	15	100,0	0	0,0	100,0%
I12	15	100,0	0	0,0	100,0%
I13	2	13,3	13	86,7	100,0%
I14	2	13,3	13	86,7	100,0%

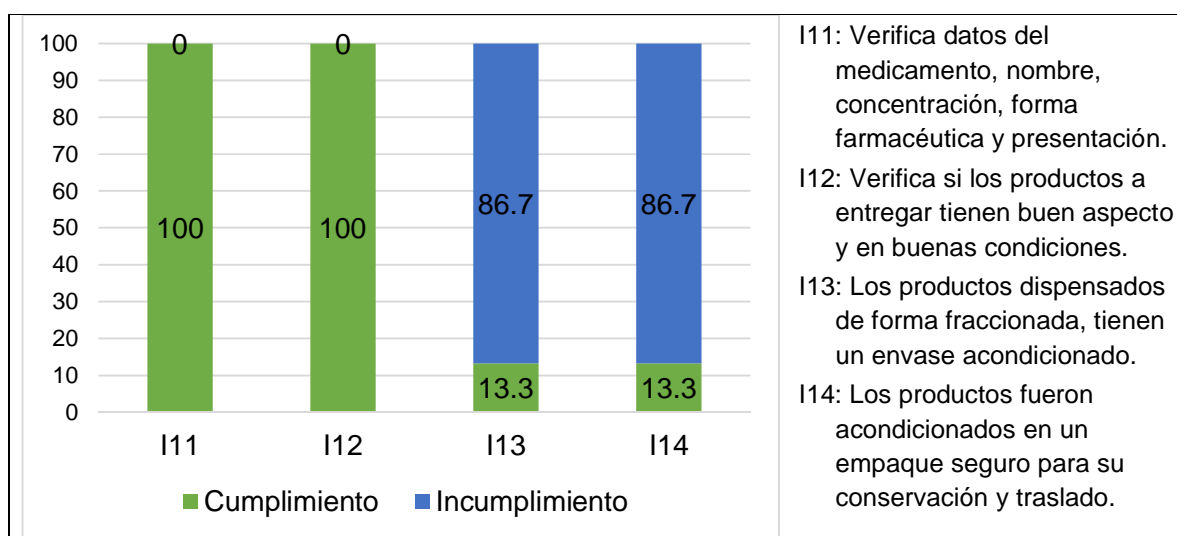


Figura 5. Evaluación de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega

En relación a la tabla 4 y la figura 5, se aprecia los indicadores de la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega, observándose que existe un 100,0% de cumplimiento en los indicadores de “verifica datos del medicamento, nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación” (indicador 11), asimismo en “verifica si los productos a entregar tienen buen aspecto y en buenas condiciones” (indicador 12); por otra parte, existe un mayor incumplimiento con un 86,7% en los indicadores de “los productos dispensados de forma fraccionada, tienen un envase acondicionado” (indicador 13), y “los productos fueron acondicionados en un empaque seguro para su conservación y traslado” (indicador 14).

Tabla 5. Evaluación de los indicadores de la dimensión Registros de la prescripción

Ítem	Si	%	No	%	Total
I15	2	13,3	13	86,7	100,0%
I16	0	0,0	15	100,0	100,0%

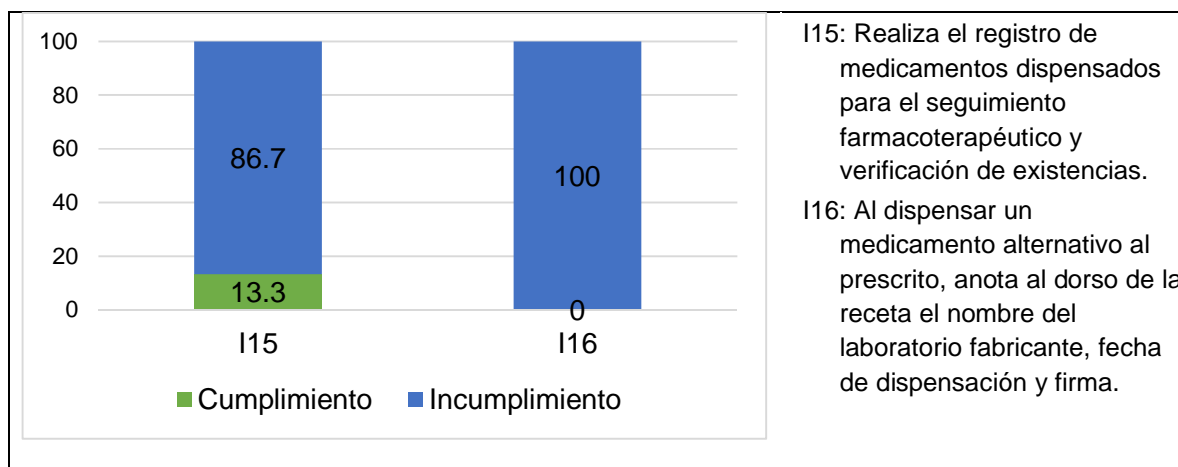


Figura 6. Evaluación de los indicadores de la dimensión Registros de la prescripción

En la tabla 5 y la figura 6, se observa los indicadores de la dimensión registros de la prescripción, apreciándose que existe un 86,7% de incumplimiento en el indicador “realiza el registro de medicamentos dispensados para el seguimiento farmacoterapéutico y verificación de existencias” (indicador 15), así como un 100,0% de incumplimiento en el indicador “al dispensar un medicamento alternativo al prescrito, anota al dorso de la receta el nombre del laboratorio fabricante, fecha de dispensación y firma” (indicador 16).

Tabla 6. Evaluación de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador

Ítem	Si	%	No	%	Total
I17	2	13,3	13	86,7	100,0%
I18	2	13,3	13	86,7	100,0%
I19	2	13,3	13	86,7	100,0%
I20	14	93,3	1	6,7	100,0%

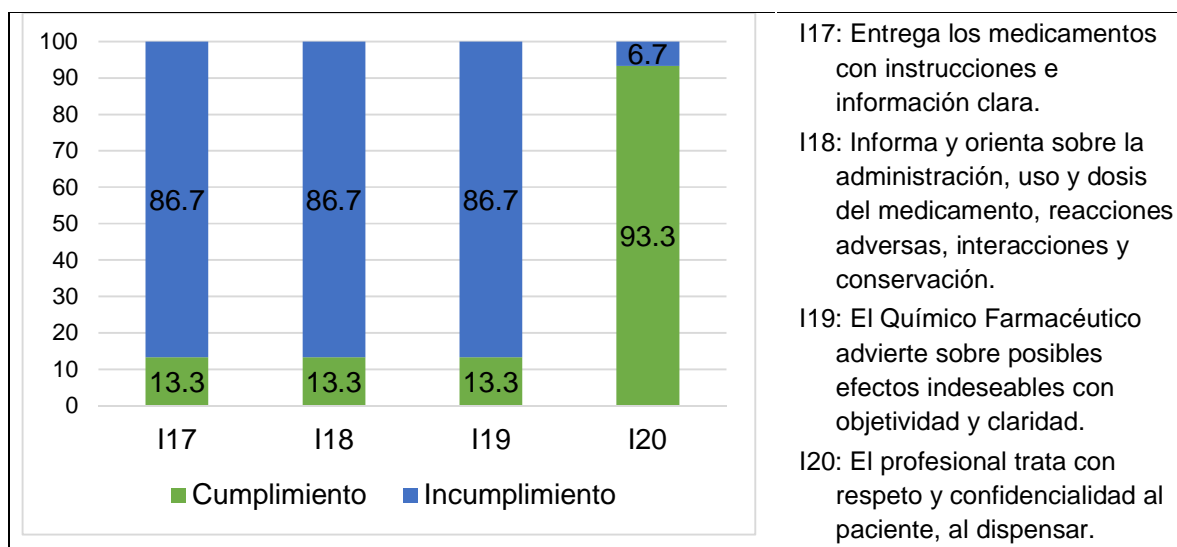


Figura 7. Evaluación de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador

Con respecto a la tabla 6 y la figura 7, se aprecia los indicadores de la dimensión entrega de los productos e información del dispensador, observándose que existe un 86,7% de incumplimiento en los indicadores de “entrega los medicamentos con instrucciones e información clara” (indicador 17), asimismo “informa y orienta sobre la administración, uso y dosis del medicamento, reacciones adversas, interacciones y conservación” (indicador 18), y “el Químico Farmacéutico advierte sobre posibles efectos indeseables con objetividad y claridad” (indicador 19); por otra parte, existe un mayor cumplimiento con un 93,3% en el indicador “el profesional trata con respeto y confidencialidad al paciente, al dispensar” (indicador 20).

3.4 Análisis de los resultados de la Calidad de atención y sus indicadores.

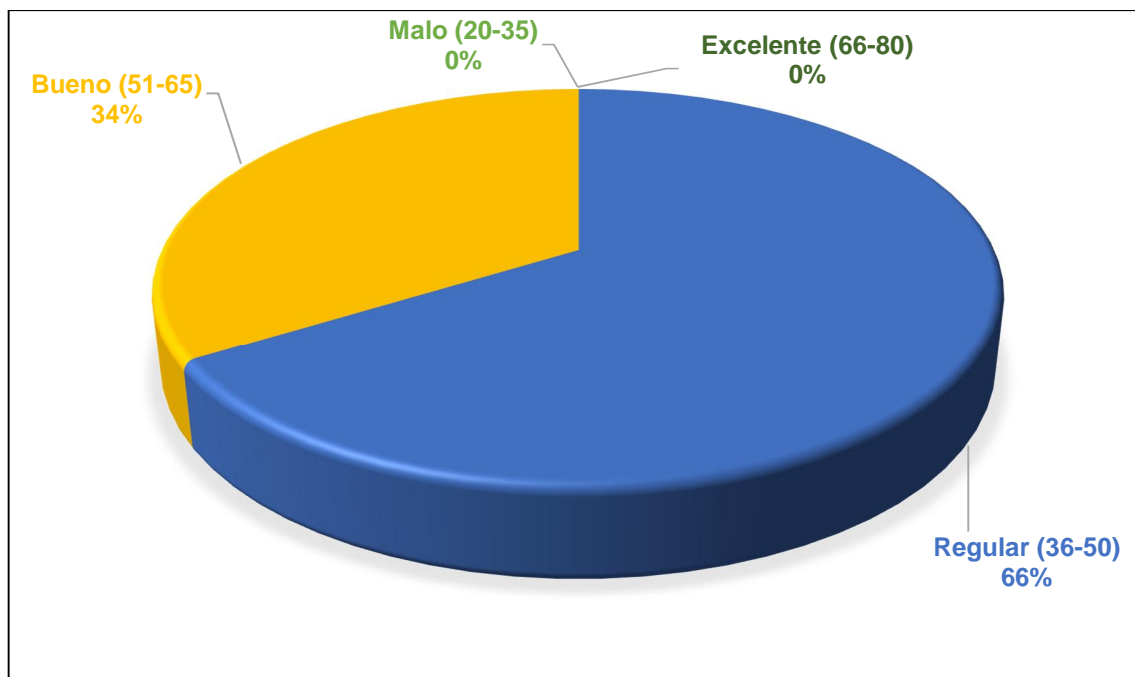


Figura 8. Nivel de calidad de atención percibida

En relación a la figura 8, se observa el nivel de calidad de atención percibida por los clientes que compran sus medicamentos y otros en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero, El Agustino; apreciándose que el 66% de los evaluados percibieron una calidad de atención regular, y un 34% de encuestados percibió una buena calidad de atención, además, ningún evaluado señaló que la calidad de atención recibida en estos establecimientos sea mala o excelente.

Tabla 7. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Fiabilidad

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	
I1	0	0,0	88	41,9	121	57,6	1	0,5	100,0%
I2	0	0,0	143	68,1	67	31,9	0	0,0	100,0%
I3	0	0,0	143	68,1	67	31,9	0	0,0	100,0%
I4	0	0,0	148	70,5	62	29,5	0	0,0	100,0%

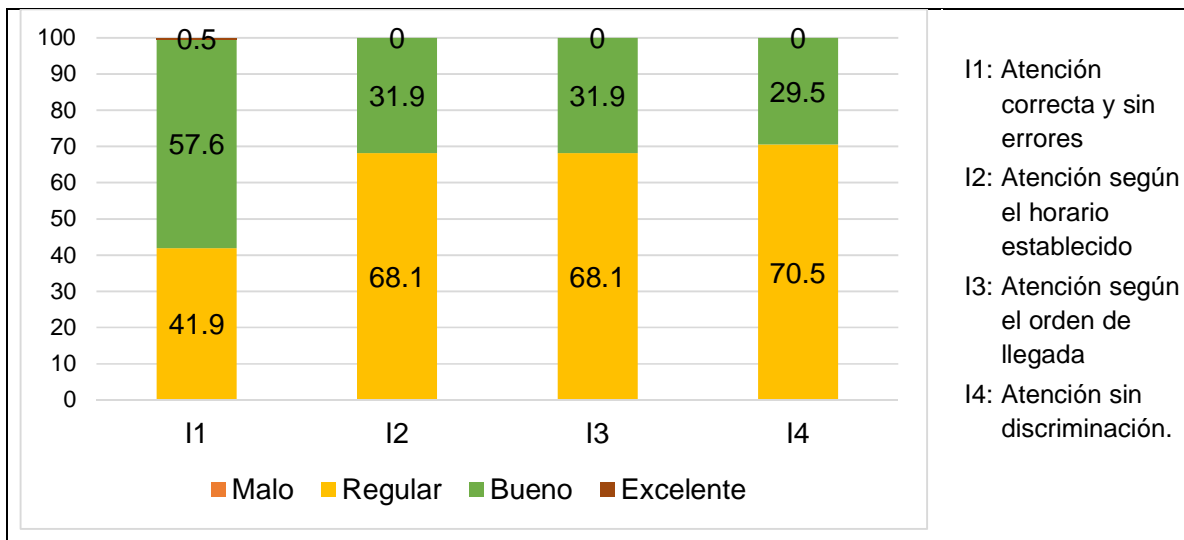


Figura 9. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Fiabilidad

En la tabla 7 y en la figura 9, se observa los indicadores de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención, apreciándose que el 57,6% de los evaluados presenta una calidad de atención buena en el indicador de “atención correcta y sin errores” (indicador 1); por otro lado, se encontró que en su mayoría se presenta una calidad de atención regular con un 68,1% en “atención según el horario establecido” (indicador 2), con un 68,1% en “atención según el orden de llegada” (indicador 3), y con un 70,5% en “atención sin discriminación” (indicador 4).

Tabla 8. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	
I5	0	0,0	95	45,2	115	54,8	0	0,0	100,0%
I6	0	0,0	99	47,1	110	52,4	1	0,5	100,0%
I7	0	0,0	110	52,4	100	47,6	0	0,0	100,0%
I8	0	0,0	160	76,2	50	23,8	0	0,0	100,0%

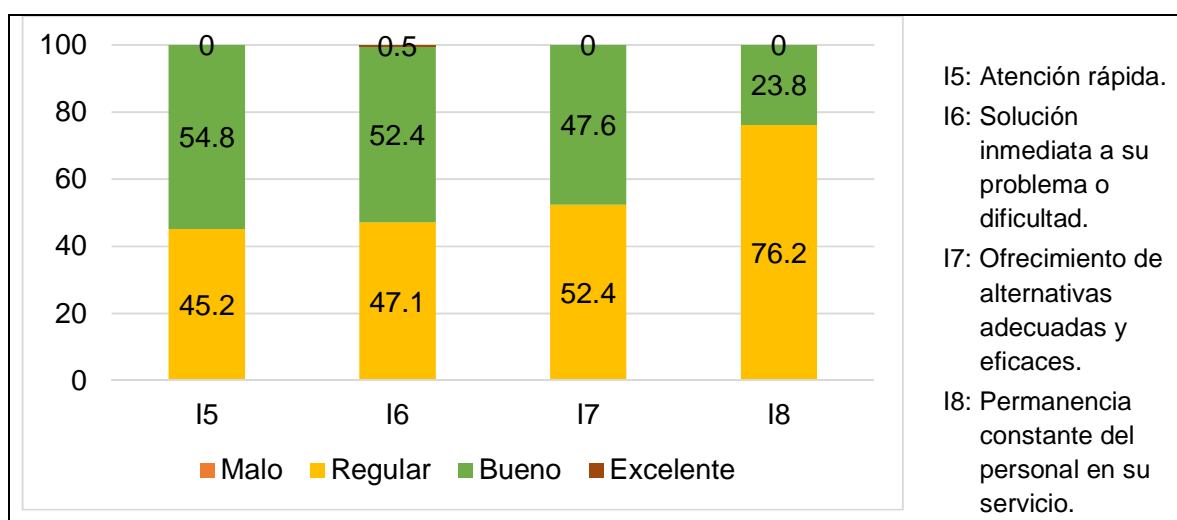


Figura 10. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta

En cuanto a la tabla 8 y la figura 10, se aprecia los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención, observándose que en su mayoría los evaluados presentan una calidad de atención buena con un 54,8% en “atención rápida” (indicador 5) y con un 52,4% en “solución inmediata a su problema o dificultad” (indicador 6); por otra parte, se halló que la mayor parte de los encuestados presentan una calidad de atención regular con un 52,4% en “ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces” (indicador 7), y con un 76,2% en “permanencia constante del personal en su servicio” (indicador 8).

Tabla 9. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Seguridad

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	
I9	0	0,0	87	41,4	122	58,1	1	0,5	100,0%
I10	1	0,5	90	42,9	119	56,6	0	0,0	100,0%
I11	0	0,0	160	76,2	50	23,8	0	0,0	100,0%
I12	0	0,0	153	72,9	57	27,1	0	0,0	100,0%

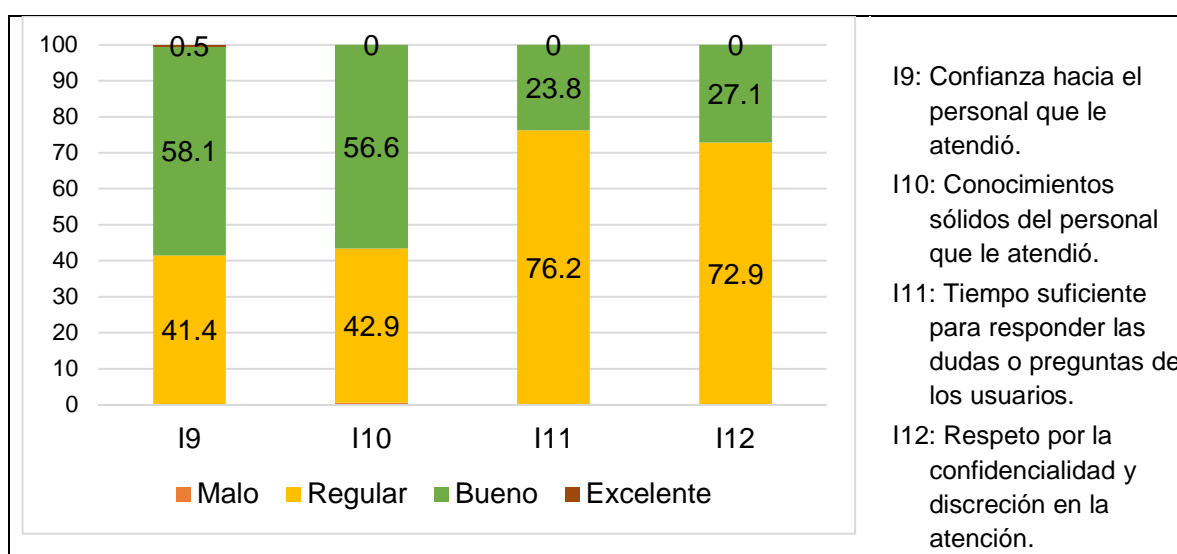


Figura 11. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Seguridad

En la tabla 9 y la figura 11, se observa los indicadores de la dimensión seguridad de la calidad de atención, apreciándose que la mayoría de los encuestados presenta una calidad de atención buena con un 58,1% en “confianza hacia el personal que le atendió” (indicador 9) y con 56,6% en “conocimientos sólidos del personal que le atendió” (indicador 10); por otro lado, se encontró que la mayor parte de los evaluados presenta una calidad de atención regular con un 76,2% en “tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios” (indicador 11), y con un 72,9% en “respeto por la confidencialidad y discreción en la atención” (indicador 12).

Tabla 10. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Empatía

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	
I13	2	1,0	41	19,5	166	79,0	1	0,5	100,0%
I14	0	0,0	57	27,1	152	72,4	1	0,5	100,0%
I15	0	0,0	139	66,2	69	32,8	2	1,0	100,0%
I16	0	0,0	130	61,9	79	37,6	1	0,5	100,0%

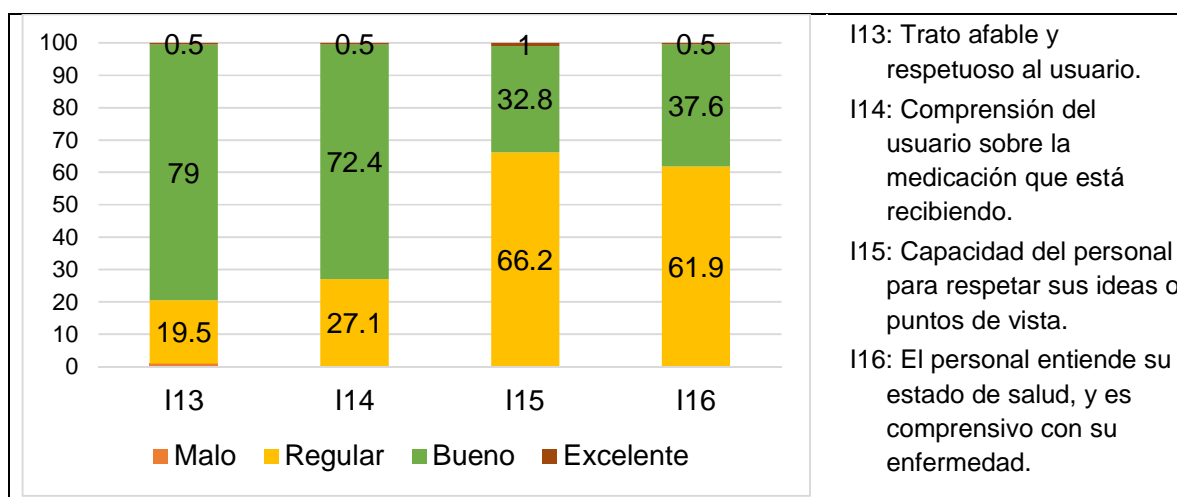


Figura 12. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Empatía

En relación a la tabla 10 y la figura 12, se aprecia los indicadores de la dimensión empatía de la calidad de atención, observándose que en su mayoría los evaluados presentan una calidad de atención buena con 79,0% en “trato afable y respetuosos al usuario” (indicador 13) y con 72,4% en “comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo” (indicador 14); por otra parte, se halló que la mayor parte de los encuestados presentan una calidad de atención regular con 66,2% en “capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista” (indicador 15), y con 61,9% en “el personal entiende su estado de salud y es comprensivo con su enfermedad” (indicador 16).

Tabla 11. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Tangibilidad

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total
	f	%	f	%	f	%	f	%	
I17	0	0,0	166	79,0	44	21,0	0	0,0	100,0%
I18	0	0,0	165	78,6	45	21,4	0	0,0	100,0%
I19	0	0,0	157	74,8	52	24,7	1	0,5	100,0%
I20	0	0,0	155	73,8	55	26,2	0	0,0	100,0%

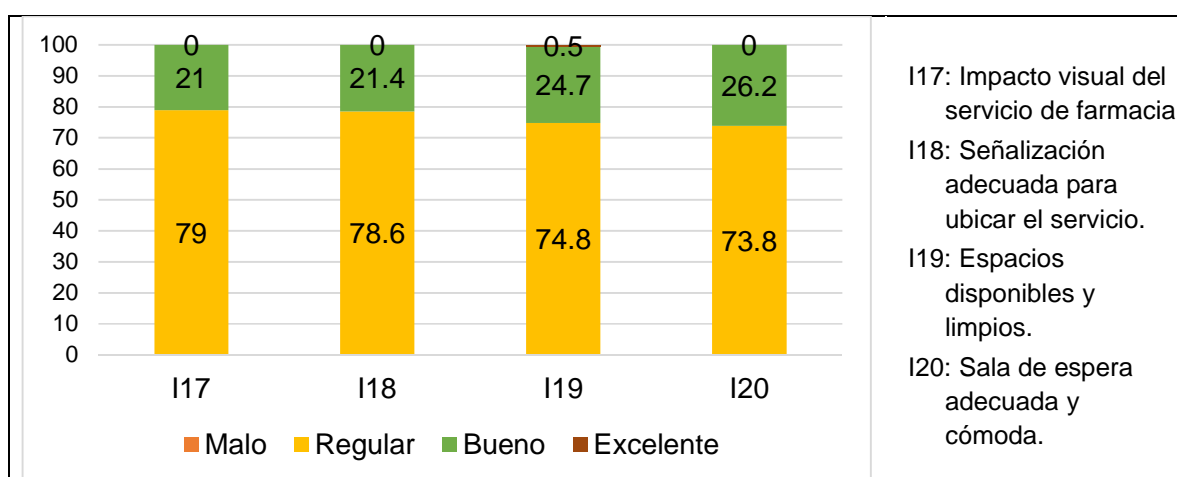


Figura 13. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Tangibilidad

Con respecto a la tabla 11 y la figura 13, se observa los indicadores de la dimensión tangibilidad de la calidad de atención, apreciándose que la mayoría de los encuestados presentan en todos los indicadores una calidad de atención regular un 79,0% en “impacto visual del servicio de farmacia” (indicador 17), con 78,6% en “señalización adecuada para ubicar el servicio” (indicador 18), con 74,8% en “espacios disponibles y limpios” (indicador 19), y con 73,8% en “sala de espera adecuada y cómoda” (indicador 20).

3.2 Análisis de los resultados según la relación entre el Expendio y la Calidad de atención

Tabla 12. Tabla de contingencia entre el nivel de expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación y la Calidad de atención percibida

Nivel de expendio según las BPD	Calidad de Atención				Total
	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
Malo	0	121	61	0	182
Regular	0	0	0	0	0
Bueno	0	0	0	0	0
Excelente	0	18	10	0	28
Total	0	139	71	0	210

En la tabla 12, se observa la tabla de contingencia efectuada entre el nivel de expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación frente a la calidad de atención percibida por los 210 clientes encuestados, apreciándose que no hay contingencia entre un nivel de expendio malo con una mala calidad de atención, tampoco un nivel de expendio excelente con una calidad de atención excelente.

Tabla 13. Resultados de la prueba chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63,250 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	69,689	1	,000
Asociación lineal por lineal	62,949	1	,000
N de casos válidos	210		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,47.

b. Calculado sólo para una tabla 2x2

Las hipótesis para este análisis estadístico son:

Hipótesis nula: el nivel de expendio de las Buenas Prácticas de Dispensación y la calidad de atención percibida por los clientes son independientes entre sí.

Hipótesis alterna: el nivel de expendio de las Buenas Prácticas de Dispensación y la calidad de atención percibida por los clientes no son independientes entre sí.

En cuanto a la tabla 13, se aprecia los resultados de la prueba chi-cuadrado, el cual indicada que el p-valor es de 0.000, es decir es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, que señala que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de expendio de las Buenas Prácticas de Dispensación con la calidad de atención percibida por los clientes; de este modo, se puede afirmar que la calidad de atención que se ha logrado obtener depende del nivel de expendio.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión.

La investigación se realizó con el objeto de conocer mediante los resultados las condiciones con las que se dio la dispensación y/o expendio y la calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva güero del distrito de El Agustino, además, los resultados hallados permitirán plantear actividades en las que se realicen capacitaciones al personal de los establecimientos farmacéuticos en referencia a la adecuada dispensación y/o expendio y de ese modo brinden una calidad de atención adecuada a los clientes o usuarios.

En relación a la recolección de datos, se dio de dos modos, el primero para evaluar la dispensación y/o expendio, en la que las investigadoras simularon ser compradoras con una receta médica y acudieron a los establecimientos farmacéuticos para recolectar información sobre la dispensación y/o expendio que realizan los trabajadores; por otro lado, para la calidad de atención, que fue evaluada después de que los clientes salían de los establecimientos farmacéuticos, para ello se les solicitó que pueda participar de la investigación brindándoles el objetivo del estudio y el consentimiento informado para la aplicación de los cuestionarios.

En cuanto a la evaluación de la dispensación y/o expendio, al realizar el análisis de los datos recolectados se pudo observar que en ninguno de los establecimientos farmacéuticos se encontraba un Químico Farmacéutico que realizará la dispensación de los medicamentos, sino que este fue efectuado y por un personal técnico, es por ello que lo que se evaluó en la presente investigación fue el expendio de medicamentos en base al Formato de evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación. De este modo se halló en los resultados que en su mayoría las dimensiones evaluadas presentan un incumplimiento de expendio siendo esta de 86,7% en recepción y validación, 52,0% en análisis e

interpretación, 93,4% en registros y 66,7% entrega de los productos e información del prescriptor, y solo presentándose un mayor porcentaje de cumplimiento en la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega con un 56,7%; ello es un reflejo de la ausencia del profesional Químico Farmacéutico, ya que fue un personal técnico en farmacia u otros profesionales no Químico Farmacéuticos quienes realizaron el expendio de medicamentos.

En relación a los antecedentes sobre las BPD, Andía¹⁰ halló en su investigación incumplimiento de las BPD en las dimensiones de recepción y validación con 86,1%, selección de productos con 68,1%, registros con 88,6% y entrega de productos con 68,6%; asimismo, Vásquez¹² encontró en su estudio incumplimiento de las BPD en las dimensiones de recepción y validación con 57,9%, análisis e interpretación con 80,5%, y preparación y selección de productos con 90,8%, y la dimensión de registro y entrega halló cumplimiento con un 78,1%; por último, Collaguazo¹³ encontró en su investigación que existe cumplimiento de las BPD en las dimensiones de recepción, análisis y validación con 100,0% y en registros con 51,0%, por otro lado, halló incumplimiento en las dimensiones de selección para su entrega con 66,7% y en expendio con 71,4%.

De este modo se puede apreciar que en general tanto la presente investigación como los diversos estudios realizados sobre el expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación coinciden en que existe un mayor porcentaje de incumplimiento en todas las dimensiones de las BPD, estos hallazgos se pueden deber a que los trabajadores encargados del expendio de los medicamentos y productos farmacéuticos no se toman el tiempo suficiente tanto para recepcionar, analizar, interpretar, preparar, seleccionar, registrar y entregar adecuadamente los medicamentos a los clientes, además de no informar diversos aspectos como son la dosis, reacciones, entre otros importante para el correcto uso de los medicamentos; por lo que es vital que los trabajadores de las oficinas farmacéuticas se capaciten constantemente, ya que no basta solo con haber cursado estudios técnicos o de pregrado para realizar correctamente el expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación.

En referencia a la calidad de atención de las oficinas farmacéuticas, los resultados encontrados en la presente investigación evidencian que la mayoría de las dimensiones presenta una calidad de atención regular, siendo estas las de fiabilidad con 62,2%, capacidad de respuesta con 55,5%, seguridad con 58,4% y tangibilidad con 76,6%; y tan solo la dimensión de empatía presenta una calidad de atención buena con 55,5%.

Con respecto a los estudios antecedentes, sobre la calidad de atención, Zapata¹¹ encontró en su investigación que los clientes se sintieron satisfechos con la calidad de atención en las dimensiones de fiabilidad con 57,1% y capacidad de respuesta con 61,0%, por otro lado, se sintieron insatisfechos con la calidad de atención en las dimensiones de seguridad con 49,2%, empatía con 53,5% y tangibilidad con 55,9%; por su parte, Anrango¹⁴ halló en su estudio un mayor porcentaje de calidad de atención buena en sus diversas dimensiones con un 68,0%, seguida de una calidad de atención regular con 18,0% y una calidad de atención muy buena con 10,0%.

Es así que en base a los resultados encontrados en la presente investigación y en los estudios antecedentes sobre la calidad de atención, se puede apreciar que en general las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía presentan una calidad de atención buena, y las dimensiones de seguridad y tangibilidad presentan una calidad de atención regular; estos hallazgos se pueden deber a que la mayoría de las oficinas farmacéuticas evaluadas ofrecen una atención que genera confianza en los clientes por la eficacia de la atención y la demostración de conocimientos sólidos para la atención, asimismo, suelen tener predisposición y proactividad para ayudar a los clientes, así como rapidez y agilidad para realizar su servicio, además de atender esmeradamente y de forma personalizada a cada cliente teniendo la capacidad de escuchar y atender las necesidades que presenten; es por ello que en general la calidad de atención es percibida por los clientes como buena o adecuada.

En cuanto al principal resultado encontrado, indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de expendio según las Buenas

Prácticas de Dispensación con la calidad de atención percibida por los clientes, por lo que los resultados en un nivel regular y bueno de la calidad de atención se debe a la presencia del nivel de expendio generalmente malo, es así que se puede afirmar que la calidad de atención puede verse afectada por el incumplimiento de las dimensiones del expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación, excepto en los indicadores 6, 8, 11, 12 y 20, los que señalan que existe un alto cumplimiento.

De este modo, después de realizarse la discusión de la información hallada en la presente investigación, se puede afirmar que es necesario la presencia del Químico Farmacéutico para realizar el proceso de dispensación en los establecimientos farmacéuticos, ya que de ese modo la calidad de atención que es percibida por los clientes puede mejorar

4.2. Conclusiones.

- En su mayoría los establecimientos farmacéuticos no exhiben copia del título del Químico Farmacéutico (73,3%); asimismo, los usuarios acuden principalmente a boticas (78,6%) y son mujeres (77,1%).
- En cuanto al expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación en la dimensión Recepción y Validación de la prescripción se presenta un incumplimiento del 86,7% en todos los indicadores.
- Con respecto a la dimensión Análisis e Interpretación de la prescripción de las BPD se presenta cumplimiento del 100,0% en los indicadores 6 y 8, e incumplimiento del 86,7% en los indicadores 7, 9 y 10.
- En relación a la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega de las BPD se presenta cumplimiento del 100,0% en los indicadores 11 y 12, e incumplimiento del 86,7% en los indicadores 13 y 14.
- En cuanto a la dimensión Registros de la prescripción de las BPD se presenta incumplimiento en los indicadores 15 y 16 con un 86,7% y con un 100,0%, respectivamente.

- En referencia a la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador de las BPD se presenta un cumplimiento del 93,3% en el indicador 20 y un incumplimiento del 86,7% en los indicadores 17, 18 y 19.
- Con respecto a la dimensión Fiabilidad existe en su mayoría una calidad de atención buena en el indicador 1 (57,6%) y regular en los indicadores 2 (68,1%), 3 (68,1%) y 4 (70,5%).
- En relación a la dimensión Capacidad de Respuesta existe en su mayoría una calidad de atención buena en los indicadores 5 (54,8%) y 6 (52,4%), y regular en los indicadores 7 (52,4%) y 8 (76,2%).
- En cuanto a la dimensión Seguridad existe en su mayoría una calidad de atención buena en los indicadores 9 (58,1%) y 10 (56,6%), y regular en los indicadores 11 (76,2%) y 12 (72,9%).
- En referencia a la dimensión Empatía existe en su mayoría una calidad de atención buena en los indicadores 13 (79,0%) y 14 (72,4%), y regular en los indicadores 15 (66,2%) y 16 (61,9%).
- Finalmente, en la dimensión Tangibilidad existe una calidad de atención regular en los indicadores 17 (79,0%), 18 (78,6%), 19 (74,8%) y 20 (73,8%).

4.3. Recomendaciones.

- Desarrollar charlas sobre el expendio de acuerdo a las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos al personal que labora en los establecimientos farmacéuticos, para contribuir a mejorar la salud de la población por medio de un correcto expendio de medicamentos y/o productos farmacéuticos.
- Proponer a los dueños de los establecimientos farmacéuticos que efectúen programas de capacitación para sus trabajadores con el fin de fortalecer la calidad de atención hacia los clientes.

- Por último, a los investigadores interesados en desarrollar estudios sobre el expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación y la calidad de atención, se les recomienda que puedan efectuarlo en otros distritos de Lima Metropolitana u otras provincias del país, y así comparar los resultados a encontrarse con los hallados en este estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud de Chile. Uso racional de medicamentos: Una tarea de todos [internet]. 2010. [Acceso 18 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/8da19e5eac7b8164e04001011e012993.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud. Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales [Internet]. Setiembre de 2002. [Acceso 18 de febrero de 2021]. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67532/WHO_EDM_2002.3_spa.pdf;jsessionid=B2B4FBA5E320AAFB867F565C66F6FE2B?sequence=1
3. Organización Mundial de la Salud. Uso racional de los medicamentos: progresos realizados en la aplicación de la estrategia farmacéutica de la OMS [Internet]. Mayo de 2006. [Acceso 18 de febrero de 2021]. Disponible en: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB118/B118_6-sp.pdf
4. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [internet]. 2009. [Acceso 19 de febrero de 2021]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022_digemid58.pdf
5. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Aprueban Reglamento de la Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú. Decreto Supremo N° 008-2006-SA (11/05/2006) [internet]. 2006. [Acceso 20 de febrero de 2021]. Disponible en: http://www.cqfp.org.pe/wp-content/uploads/2017/02/DS_008-2006-SA_Reglamento_de-Ley_28173_11-May-2006.pdf
6. Duque D. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [revista en internet]. 2005; 15 (25): 64-80. [Acceso 02 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
7. Rodríguez O, García AJ, Alonso L, León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Revista Cubana de Medicina General Integral [revista en internet]. 2017; 33 (4): 1-10. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n4/a07_271.pdf

8. Faus M J, Amariles P, Martínez F. Atención Farmacéutica conceptos, procesos y casos prácticos [internet]. España: Ergon; 2008. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://booksmedicos.org/atencion-farmaceutica-conceptos-procesos-y-casos-practicos/>
9. Salinas ML. Los procesos logísticos y su relación con la dispensación de fármacos a los pacientes ambulatorios con enfermedades crónicas en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú [tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2016. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/823/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_29302407_SALINAS_PEREA_MARIA%20LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Andía PV. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49329/And%c3%ada_SPV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Zapata JA. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018 [tesis de Químico Farmacéutico]. Piura: Universidad San Pedro; 2019. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Vásquez IN. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacia de las áreas de emergencia y consulta externa del Hospital de Emergencias Grau, 2019 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49211/Vasquez_AI_N-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Collaguazo MA. Caracterización e implementación del Servicio de Dispensación activa de medicamentos en pacientes de consulta externa en la farmacia del Hospital Básico Andino de Chimborazo [tesis de Bioquímica Farmacéutica]. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; 2018. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/9561/1/56T00826.pdf>

14. Anrango KE. Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las farmacias independientes vs las cadena en el DMQ. Administración Eloy Alfaro periodo 2018-2019 [tesis de Tecnólogo en Administración de Boticas y Farmacias]. Ecuador: Tecnológico Superior Cordillera; 2019. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/4807/1/1-FAR-18-19-1721827382.pdf>
15. Priego HR, Avalos MI, Téllez PM, Morales MH. Percepción y actuación de médicos en la prescripción de medicamentos genéricos en México. Revista Cubana de Salud Pública [revista en internet]. 2017; 43 (1): 41-56. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n1/spu05117.pdf>
16. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Mc Graw Hill; 2014
17. Barrientos J D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Acceso 02 de agosto de 2021]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
18. Morales J A, Nava G, Esquivel J, Díaz L E. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre [internet]. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011. [Acceso 18 de abril del 2021]. Disponible en: http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro_principios_de_etica.pdf
19. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana Oftalmol [revista en internet]. 2015; 28(2). [Acceso 18 de abril del 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES		
Dispensación y/o Expendio	La dispensación es el acto profesional químico-farmacéutico con el fin de proporcionar a los clientes, los medicamentos que les fueron prescritos en una receta médica brindada por un profesional autorizado, y cuando este proceso lo realiza un personal de farmacia no químico-farmacéutico lleva la denominación de expendio. ^{4, 7}	Es el grado de cumplimiento de la dispensación y/o expendio que es efectuado por los profesionales Químico Farmacéuticos y/o personal de farmacia no químico-farmacéutico, respectivamente, que laboran en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero en el distrito El Agustino.	Recepción y validación de la prescripción	- Recepción de la prescripción	1, 2, 3, 4, 5	Cumplimiento alto de la Dispensación y/o Expendio	Cada uno de los ítems es de tipo dicotómico, con respuesta de SI o NO, de acuerdo a si cumple con el criterio señalado.		
				- Validación de la prescripción					
			Análisis e interpretación de la prescripción	- Análisis de la prescripción	6, 7, 8, 9, 10				
				- Interpretación de la prescripción					
			Preparación y selección de los productos para su entrega	- Preparación de los productos	11, 12, 13, 14			Cumplimiento medio de la Dispensación y/o Expendio	
				- Selección de los productos para su entrega					
			Registros	- Registro de la entrega de medicamentos	15, 16				Cumplimiento bajo de la Dispensación y/o Expendio
				- Registro de medicamentos alternativos					
			Entrega de los productos e información	- Entrega de los productos	17, 18, 19, 20				
				- Información de los productos					
Calidad de atención	La calidad de atención, en el ámbito de la salud	La satisfacción del cliente, es una respuesta que	Fiabilidad	- Atención correcta y sin errores	1 2 3	Calidad de atención mala	Variable Calidad de atención mala: 20 - 35		
				- Atención según el horario establecido					
				- Atención según el orden de llegada					

depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido de forma oportuna y eficaz en un establecimiento farmacéutico, y que lo califica como bueno, regular o malo. ^{7, 8}	tiene el usuario en relación a un bien o servicio recibido, calificándolo en función de si satisface o no sus expectativas, sintiéndose satisfecho, indiferente o insatisfecho. ¹⁰		- Atención sin discriminación	4	Calidad de atención regular	Calidad de atención regular: 36 - 50
		Capacidad de Respuesta	- Atención rápida	5		
			- Solución inmediata a su problema o dificultad	6		
			- Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces	7		
			- Permanencia constante del personal en su servicio	8		
		Seguridad	- Confianza hacia el personal que le atendió	9	Calidad de atención excelente	<p style="text-align: center;">Dimensión</p> Calidad de atención mala: 4 - 7 Calidad de atención regular: 8 - 10 Calidad de atención buena: 11 - 13 Calidad de atención excelente: 14 - 16
			- Conocimientos sólidos del personal que le atendió	10		
			- Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios	11		
			- Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	12		
		Empatía	- Trato afable y respetuoso al usuario	13 14 15 16		
			- Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo			
			- Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista			
			- El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad			
		Tangibilidad	- Impacto visual del servicio de farmacia	17		
			- Señalización adecuada para ubicar el servicio	18		
			- Espacios disponibles y limpios	19		
			- Sala de espera adecuada y cómoda	20		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

FORMATO DE EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Comprador simulado con prescripción médica

1. Datos del establecimiento farmacéutico

a) Dirección del Establecimiento: _____

b) Nombre del Establecimiento: _____

c) Horario de Atención: _____

d) Exhibe la copia del título del Químico Farmacéutico en un lugar visible. Si No

I. DE LA RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN

1. Durante la recepción de la prescripción, el profesional verifica el nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que receta. Si No

2. Verifica el nombre del establecimiento de salud. Si No

3. Identifica al paciente para la recepción de la prescripción. Si No

4. Verifica el nombre del medicamento, denominación común internacional, concentración, forma farmacéutica, dosis, toma por día y duración de la terapia. Si No

5. Verifica el lugar, fecha de expedición y expiración, sello y firma de la receta. Si No

II. DEL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN

6. El personal lee la prescripción e interpreta abreviaturas. Si No

7. Confirma el ajuste de dosis en función al estado y situación particular de cada paciente. Si No

8. Realiza el cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento. Si No

9. Ante la existencia de dudas sobre la prescripción, recurre al prescriptor. Si No

10. Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica. Si No

III. DE LA PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA

11. Verifica datos del medicamento como: nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación según a lo prescrito. Si No

12. Verifica si los productos a entregar tienen aspecto adecuado y se encuentran en buenas condiciones. Si No

13. Los productos que se dispensan en forma fraccionada, tienen un envase acondicionado. Si No

14. Los productos fueron acondicionados en un empaque seguro para su conservación y traslado. Si No

IV. DE LOS REGISTROS

15. Realiza el registro de medicamentos dispensados para el seguimiento farmacoterapéutico y verificación de existencias. Si No
16. Al dispensar un medicamento alternativo al prescrito, anota al dorso de la receta el nombre del laboratorio fabricante, la fecha de dispensación y firma. Si No

V. DE LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN DEL DISPENSADOR

17. Entrega los medicamentos con instrucciones claras e información de cómo tomar el medicamento en relación a los alimentos y otros medicamentos. Si No
18. Informa y orienta sobre la administración, uso y dosis del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y conservación. Si No
19. El Químico Farmacéutico advierte sobre posibles efectos indeseables con objetividad y claridad, a fin de evitar el abandono del tratamiento. Si No
20. El profesional trata con respecto y confidencialidad al paciente, al dispensar. Si No
-

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUCCIONES:

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

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Excelente**, marcar el número "4"

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

	1	2	3	4
FIABILIDAD				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?				
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llego a la botica?				
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?				
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?				
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?				
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
SEGURIDAD				
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?				

10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?				
EMPATÍA				
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?				
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?				
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?				
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?				
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?				

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado(a) con DNI _____, estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **“DISPENSACIÓN Y/O EXPENDIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. RIVA AGÜERO, EL AGUSTINO, 2021”**.

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

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

A los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del participante

Bach. CASTILLO GARCÍA, MIRIAM ESTHER

Bach. CCAHUAY ESPINOZA, ELISA

Anexo D. Fichas de validación

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Castillo García, Miriam Esther. - Ccahuay Espinoza, Elisa.
Título de investigación:	
CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE PRESCRIPCIONES MÉDICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. RIVA AGÜERO, EL AGUSTINO, 2021.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....

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

.....

Fecha: 06-09-2021

Validado por: Mg. María Martha Hernández Peves

Firma: 

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Castillo García, Miriam Esther. - Ccahuay Espinoza, Elisa.
Título de investigación:	
CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE PRESCRIPCIONES MÉDICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. RIVA AGÜERO, EL AGUSTINO, 2021.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

..... Ninguno

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

..... Ninguno

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

..... Ninguno

Fecha: 07 de Setiembre del 2021

Validado por: Siancas Tao, Norio

Firma:.....



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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Castillo García, Miriam Esther. - Ccahuay Espinoza, Elisa.
Título de investigación:	
CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE PRESCRIPCIONES MÉDICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. RIVA AGÜERO, EL AGUSTINO, 2021.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que debería reformularse o precisarse mejor?

Ninguno

Fecha: 06/09/2021

Validado por: M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza

Firma:



Anexo E. Ejemplos de cuestionario aplicados y consentimiento informado

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención, agradecemos las respuesta con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Excelente**, marcar el número "4"

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

	1	2	3	4
FIABILIDAD				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?		X		
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llego a la botica?			X	
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?			X	
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?			X	
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?		X		
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?			X	
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?			X	
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?			X	
SEGURIDAD				
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?			X	

10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?		X		
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?		X		
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?		X		
EMPATÍA				
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		X		
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?			X	
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?		X		
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?			X	
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?		X		
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?		X		
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?		X		
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?		X		

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUCCIONES:

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

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Excelente**, marcar el número "4"

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

	1	2	3	4
FIABILIDAD				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?			X	
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llegó a la botica?			X	
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?			X	
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?			X	
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?			X	
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?			X	
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?			X	
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?			X	
SEGURIDAD				
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?			X	

10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?		X		
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?		X		
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?		X		
EMPATÍA				
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			X	
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?		X		
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?		X		
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?		X		
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?		X		
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?		X		
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?		X		
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?		X		

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo identificado(a) con DNI , estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **“DISPENSACIÓN Y/O EXPENDIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. RIVA AGÜERO, EL AGUSTINO, 2021”**.

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

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

A los 19 días del mes de Setiembre del año 2021.

Firma del participante

CASTILLO GARCÍA, MIRIAM ESTHER
CCAHUAY ESPINOZA, ELISA

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo identificado(a) con DNI , estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **“DISPENSACIÓN Y/O EXPENDIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. RIVA AGÜERO, EL AGUSTINO, 2021”**.

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

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

A los 20 días del mes de Septiembre del año 2021.

Firma del participante

CASTILLO GARCÍA, MIRIAM ESTHER

CCA HUAY ESPINOZA, ELISA

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo identificado(a) con DNI , estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **"DISPENSACIÓN Y/O EXPENDIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. RIVA AGÜERO, EL AGUSTINO, 2021"**.

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

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

A los 18 días del mes de Septiembre del año 2021.

Firma del participante

CASTILLO GARCÍA, MIRIAM ESTHER

CCAHUAY ESPINOZA, ELISA

Anexo F. Registro fotográfico



