



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

**DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y
SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS
ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS
FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE SANTA ANITA –
LIMA EN JULIO - DICIEMBRE DEL 2022.**

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

AUTORES:

Bach. AVELLANEDA ALARCÓN ROYSER

<https://orcid.org/0009-0000-9782-8186>

Bach. MACHACUAY TOVALINO LEIDE GERALDINE

<https://orcid.org/0009-0006-6598-2019>

ASESOR:

MSc. CORDOVA SERRANO GERSON

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

LIMA – PERÚ

2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Royser Avellaneda Alarcón**, con DNI **71462222**, en mi condición de autor(a) de la tesis presentada para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **Químico Farmacéutico** de título "**Dispensación y expendio de medicamentos y satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –Lima en julio - diciembre del 2022**", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, 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.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud (**18 %**) 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.


Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 05, de febrero del 2024.



Royser Avellaneda Alarcón
DNI:71462222

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



Mg. Gerson Cordova Serrano
Instituto de Formación Profesional PCS
C/7 de P. 10021

Mg. Córdova Serrano Gerson
DNI:45276376

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Leide Geraldine Machacuay Tovalino**, con DNI **70228745**, en mi condición de autor(a) de la tesis presentada para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **Químico Farmacéutico** de título "**Dispensación y expendio de medicamentos y satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –Lima en julio - diciembre del 2022**", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, 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.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud (**18 %**) 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.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 05, de febrero del 2024.



Leide Geraldine Machacuay Tovalino
DNI:70228745



Mg. Córdova Serrano Gerson
DNI:45276376

APlagio INFORME FINAL DE TESIS –AVELLANEDA Y MACHACUAY– 07 DE NOVIEMBRE 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	investiga.upo.es Fuente de Internet	2%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	riul.unanleon.edu.ni:8080 Fuente de Internet	1%
9	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón a mi madre, pues sin ella no habría logrado. Tú bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien.

Un beso al cielo mamita Victoria.

Machacuay Tovalino, Leide Geraldine

No hay la posibilidad de que puedas leer estas palabras, pero significas mucho para mí, siempre eres la razón para levantarme cada día, esforzarme por el presente y el mañana, mi mayor motivación.

Gracias Mamá, con mucho amor hasta el cielo.

Avellaneda Alarcón, Royser

AGRADECIMIENTO

A Dios por la misión que nos ha confiado, por llenarnos de nuevos ideales nuestro corazón y por todas las bendiciones que nos ha otorgado a lo largo de nuestra vida, dándonos perseverancia, fuerzas, salud para concluir esta meta de nuestra vida.

Agradecemos a nuestro asesor académico Mg. Córdova Serrano Gerson, por el apoyo, enseñanza y tiempo brindado a lo largo de nuestro trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	7
2.1. Enfoque y diseño de la investigación.....	7
2.2. Población, muestra y muestreo	7
2.3. Variable de la investigación	10
2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	11
2.5. Proceso de recolección de datos.....	12
2.6. Validación del instrumento	12
2.7. Métodos de análisis estadístico.....	13
2.8. Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	35
4.1. Discusión de resultados	35
4.2. Conclusiones.....	42
4.3. Recomendaciones.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	50
Anexo A: Matriz de consistencia	51
Anexo B: Operacionalización de las variables	54
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos	58
Anexo D: validación de instrumentos de recolección de datos.....	62
Anexo E: Consentimiento informado.....	65
Anexo F: Evidencias fotográficas del trabajo de campo	66

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla N°1: Datos informativos de los clientes y establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –Lima, 2022.....	15
Tabla N°2: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción	17
Tabla N°3: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la Prescripción	18
Tabla N°4: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los productos para su entrega	20
Tabla N°5: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Registro de la prescripción	21
Tabla N°6: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información por el dispensador	22
Tabla N°7: Satisfacción de Usuarios según el indicador de la Dimensión Humanística	25
Tabla N°8: Satisfacción de Usuarios según los indicadores de las Dimensiones Tecnológica – Científica	26
Tabla N°9: Satisfacción de Usuarios según el indicador de la Dimensión Entorno	28
Tabla N°10: Satisfacción de Usuarios según el tipo de establecimiento Botica	30
Tabla N°11: Satisfacción de Usuarios según el tipo de establecimiento Farmacia	31
Tabla N°12: Satisfacción de Usuarios según el tipo de establecimiento Retail	31
Tabla N°13: Resumen de procesamiento de casos	32

Tabla N°14: Prueba de chi-cuadrado entre el nivel de dispensación y expendio con la satisfacción percibida por usuarios	32
Tabla N°15: Prueba de chi-cuadrado entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión humanística	33
Tabla N°16: Prueba de chi-cuadrado entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión tecnológica científica	33
Tabla N°17: Prueba de chi-cuadrado entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión entorno	34

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura N°1: Nivel de Dispensación y Expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación	16
Figura N°2: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción.....	17
Figura N°3: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la Prescripción	19
Figura N°4: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los productos para su entrega.....	20
Figura N°5: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Registro de la prescripción.....	21
Figura N°6: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información por el dispensador.....	23
Figura N°7: Nivel de satisfacción percibida por los usuarios.....	24
Figura N°8: Satisfacción según el indicador de la Dimensión Humanística.....	25
Figura N°9: Satisfacción según los Indicador de Dimensión Tecnología – Científica	27
Figura N°10: Satisfacción según el Indicador de la Dimensión Entorno.....	28

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita – Lima en julio a diciembre del 2022.

Materiales y métodos: Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo, nivel correlacional y de corte transversal; cuyas muestras fueron 48 establecimientos y 336 usuarios.

Resultados: El valor de chi-cuadrado fue de 0.001 ($p < 0.05$) entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios, 0.019 ($p < 0.05$) entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión humanística, 0.001 ($p < 0.05$) entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión tecnológica científica y 0.001 ($p < 0.05$) con la dimensión entorno. Sobre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y expendio fueron 40% entre bueno y regular, 14% excelente y 6% Malo. El nivel de satisfacción percibido por los usuarios estuvo 76% muy satisfechos y 24% satisfechos.

Conclusión: Existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios atendidos.

Palabras Claves: Dispensación, expendio, usuarios, satisfacción, establecimientos farmacéuticos.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the dispensing and sale of medicines and the satisfaction perceived by users served in pharmaceutical establishments in the district of Santa Anita - Lima from July to December 2022.

Materials and methods: Quantitative approach, non-experimental design, descriptive type, correlational and cross-sectional level; 48 establishments and 336 users were sampled, the survey technique was applied and 2 questionnaires were used as instruments.

Results: The chi-square value was 0.001 ($p < 0.05$) between the level of dispensing and sale of medicines and the satisfaction perceived by users, 0.019 ($p < 0.05$) between the level of dispensing and sale of medicines and the humanistic dimension, 0.001 ($p < 0.05$) between the level of dispensing and sale of medicines and the scientific technological dimension, and 0.001 ($p < 0.05$) between the level of dispensing and sale of medicines and the environment dimension. Regarding compliance with good dispensing and sale practices, 40% were between good and fair, 14% excellent and 6% poor. The level of satisfaction perceived by users was 76% very satisfied and 24% satisfied.

Conclusion: There is a significant relationship between the level of dispensing and dispensing of medicines and the satisfaction perceived by users.

Key words: Dispensing, sale, users, satisfaction, pharmaceutical establishments.

I. INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas de dispensación y expendio (BPD), es el acto del profesional químico farmacéutico quien es el único responsable de la adecuada dispensación de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios garantizando la calidad, seguridad y eficacia de los mismos; por otro lado, el personal técnico en farmacia quien realiza el expendio de los medicamentos está bajo la supervisión del profesional químico farmacéutico. Estos procedimientos no se están cumpliendo según indica la normativa debido a que muchos profesionales no se encuentran presentes en las oficinas farmacéuticas como indica en su horario de atención y que en su mayoría el personal técnico hace la actividad de dispensación y brindar alternativas de los medicamentos prescritos sin la supervisión alguna. Razón por la cual el aumento del uso irracional de medicamentos en los últimos tiempos, así como también el incremento de resultados negativos de medicación y reacciones adversas que entorpecen los resultados terapéuticos esperados^{1,2}.

La manera como evaluar la calidad del servicio prestado es mediante la satisfacción del usuarios, las visitas a las farmacias y boticas al precio razonable, el tiempo de espera mínimo y el abastecimiento adecuado de medicamentos; con experiencia y compromiso debemos mejorar la calidad de nuestros servicios y luchar por la completa satisfacción del usuario³. Además, las herramientas de satisfacción del usuario deben adaptarse para evaluar el tipo de servicio brindado por los establecimientos farmacéuticos, como las opiniones de los usuarios, los costes y los tiempos de espera; deben garantizarse mediante procedimientos de dispensación adecuados basados en la experiencia pasada y el cumplimiento de BPD².

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha enfatizado que el objetivo principal de un sistema de salud es mejorar el nivel y la prestación de atención al usuario en las oficinas farmacéuticas. Así mismo, menciona que los profesionales farmacéuticos son los únicos responsables en gestionar la dispensación de medicamentos a los usuarios para garanticen la seguridad y el uso eficaz de los mismos. De tal manera, el brindar los productos farmacéuticos no es suficiente para lograr los objetivos terapéuticos esperados, por lo que, los farmacéuticos están tomando conciencia y mejorando su práctica profesional

para ofrecer a los usuarios los mejores servicios de atención en cuanto uso correcto de los medicamentos prescritos³.

En Nicaragua en 2016, el cumplimiento de dispensación de la farmacia del Centro de Salud se comparó con el procedimiento de BPD en la cual se cumplieron la mayoría a excepción de brindar información al usuario sobre la administración, uso, dosis del medicamento, interacciones medicamentosas, reacción adversa y su condición de conservación así como la entrega de medicamentos, razón por la cual había insatisfacción por los usuarios debido a que no recibían el tratamiento completo por falta de medicamentos en la farmacia. Así mismo, el farmacéutico puede presentar errores en sus funciones como cualquier persona, por lo que debe capacitarse continuamente con la finalidad de aclarar las dudas de los usuarios; y por último el nivel de satisfacción de los usuarios fue muy bueno debido a la atención esencial brindada por el farmacéutico logrando garantizar el uso racional del medicamento⁴.

En el Perú, la gestión de suministro de medicamentos está estrictamente regulada; sin embargo, la atención efectiva solo está disponible en los hospitales públicos como el Seguro Social de Salud (ESSALUD) y el Ministerio de Salud (MINSAL); cuyas instalaciones farmacéuticas son solo una pequeña parte de los proveedores de productos farmacéuticos en Perú. Por otro lado, están las cadenas farmacéuticas privadas que durante mucho tiempo han carecido de una supervisión adecuada en sus operaciones farmacéuticas. Es así, que el MINSAL ha elaborado y emitido un reglamento modelo, Pharmaceutical Care Materiales que tiene como objetivo proporcionar a los químicos farmacéuticos las herramientas para facilitar el desarrollo e implementación del servicio en la dispensación en un entorno farmacéutico⁵.

Las buenas prácticas de dispensación y expendio aseguran el bienestar de los pacientes, a través de una dispensación precisa y eficaz en el sector farmacéutico a nivel nacional mediante la prestación de servicios de alta calidad. Por las razones anteriores, es importante conocer la relación entre las buenas prácticas de dispensación (PIB) y la satisfacción del usuario al visitar los establecimientos farmacéuticos de la región de Santa Anita - Lima en julio – diciembre del 2022.

Las buenas prácticas de Dispensación y expendio es un conjunto de normas establecidas con la finalidad de la racionalización sobre el consumo de

medicamentos en base al requerimiento por el usuario. La dispensación es realizada por los profesionales químicos farmacéuticos y son los responsables de preparar, administrar, dispensar medicamentos, entregar el medicamento correcto al paciente indicado, en la dosis y cantidad prescritas. Tiene información clara sobre el uso y almacenamiento en el cartón para mantener la calidad del medicamento; Además, el Programa de Acción de Medicamentos contribuye al mejoramiento de la salud de las personas a través de la adecuada distribución de medicamentos en todas las instituciones farmacéuticas del territorio nacional, asegurando la calidad del servicio, vigilando la salud de las personas respetando sus derechos como ciudadanos⁶.

Percepción “es el proceso cognitivo de la propia conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios entorno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social en la cual intervienen procesos psíquicos como el aprendizaje, la memoria y la simbolización”⁷.

La satisfacción “consiste en el agrado del usuario (en relación a sus expectativas) por el servicio obtenido y la del proveedor de salud por el modo en la cual brindó el servicio”. La cual está dividida en:

- ✓ **Satisfacción buena:** consisten en el cumplimiento en su totalidad las expectativas de los usuarios.
- ✓ **Satisfacción regular:** consisten en el cumplimiento parcialmente las expectativas de los usuarios.
- ✓ **Satisfacción mala:** no se logran cumplir con las expectativas de los usuarios⁸.

Dentro de los antecedentes nacionales podemos mencionar a **Cárdenas L. (2018)**, quien evaluó la relación entre la dispensación de medicamentos e insumos con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud “Pachacútec”. El método de estudio fue cuantitativo correlacional, no experimental de corte transversal; con una muestra de 8995 usuarios. Se concluye que hay una relación entre la dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario⁹. Así mismo, **Rodríguez C. (2018)**, determinó el efecto de un programa de seguimiento farmacoterapéutico (SFT) sobre el nivel de satisfacción del usuario en una farmacia comunitaria. La metodología empleada fue la metodología Dáder; en una muestra de 35 pacientes voluntarios. En conclusión, el SFT tiene

un efecto positivo y está relacionado de manera directa con la satisfacción de los usuarios¹⁰. De igual forma, **Pacahuala M. (2018)**, determinó el grado de satisfacción en usuarios que fueron atendidos tanto en boticas como en farmacias en el distrito de Huaycán en Lima. Como método estudio fue descriptivo, no experimental, correlacional, transversal; con una muestra de 374 usuarios. En conclusión, el 57.44% de los usuarios califica como buena y excelente sobre el nivel de satisfacción¹¹. Finalmente, **Tandaypan C. (2017)**, determinó la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario externo que fueron atendidos en la farmacia de emergencia del Hospital "Belén". El método de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional; con una muestra de 92 usuarios. Como resultado se halló que el 57.61% de los usuarios estaban satisfechos pero el 16.30% estaban insatisfechos; del cumplimiento de Buenas prácticas de dispensación, el 71.43% cumplen, el 28.57% no cumplen. En Conclusión si existe un vínculo entre la buena práctica de dispensación y satisfacción del cliente¹².

Según antecedentes internacionales podemos mencionar a **Barahona L. (2017)**, diagnosticó las etapas de dispensación y su relación en la satisfacción del usuario externo. Se ha empleado el método cualitativo - cuantitativo, descriptivo de corte transversal; con una muestra de 110 usuarios. En modo de conclusión se halló que existe una relación considerable entre las variables mencionadas¹³. En tanto, **Caicedo M. (2016)**, determinó el nivel de satisfacción y calidad de atención a los clientes de las farmacias Cruz Azul en Ambato. El método de estudio fue exploratoria, descriptiva y explicativa; la muestra estuvo conformado por 383 clientes. Como resultado y conclusión se obtuvo una satisfacción media debido a que los clientes no están satisfechos completamente, porque aún hay cierta deficiencia que resolver para cumplir con la calidad de calidad¹⁴. Por su parte, **Marín A. (2017)**, describió el contexto de la dispensación de medicamentos en cadenas de farmacias de Chile y el protagonismo de los químicos farmacéuticos. Cuya metodología empleada fue exploratorio, descriptivo y cualitativo; en una muestra de 21 farmacias. Como resultado se halló que los profesionales son poco éticos de manera que incentivan el consumo de medicamentos en las cadenas de farmacia por sus propios intereses sin ninguna restricción alguna de venta, por los incentivos que promueven estas empresas limitando el rol farmacéutico¹⁵. Finalmente,

Maurandi M. (2017), evaluaron la eficacia de la dispensación en el conocimiento del paciente sobre sus medicamentos y la detección de la aparición de problemas relacionados con los medicamentos (PRM) ante sospechas de resultados negativos de la medicación (RNM) en Murcia. Como método de estudio fue cuasi-experimental, en 21 farmacias comunitarias. Entre los resultados hallados fueron en cuanto al conocimiento incrementó a 26.6 puntos en el grupo intervención y 14.4 puntos en el grupo control; siendo más relevante en indicación con 92%, en cuanto a la posología con 92% y pauta con 97%. La probabilidad de detectarse PRM fue 26 veces mayor en el grupo intervención mientras que para RNM fue 6.6 veces mayor en el grupo intervención que el grupo control. En conclusión el empleo de un proceso estructurado de dispensación representa una herramienta importante en la detección de PRM o sospechas de RNM que con la dispensación tradicional¹⁶.

La importancia del estudio de la dispensación y expendio en las oficinas farmacéuticas, es que se tendrán que cumplir con las normas establecidas de BPD según la Resolución Ministerial N°554-2022/MINSA del documento técnico: Buenas prácticas de oficina farmacéutica, con la finalidad de garantizar una mejor calidad de atención y lograr la satisfacción de los pacientes - clientes. De ahí la importancia para los establecimientos farmacéuticos como: farmacias, boticas, farmacias de establecimiento de salud; ya que les permitirá examinar sus acciones y poder evaluar las deficiencias, así como la repercusión de la dispensación y expendio sobre la satisfacción de usuarios – cliente; así mismo, permitirá mejorar la gestión, organización y el suministro de medicamentos de manera adecuada, por lo que se requiere involucrar al profesional químico farmacéutico y al técnico en farmacia en el cumplimiento de sus labores y finalmente se beneficiaran los pacientes y se lograrán buenos resultados de confianza y seguridad del establecimiento farmacéutico¹⁷.

En cuanto a la justificación a nivel teórica, los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación podrán ser de utilidad para plantear estrategias de intervención farmacéutica a nivel sanitario, con el propósito de establecer mejores puntos de control para la práctica farmacéutica en el ámbito de las buenas prácticas de dispensación, las cuales eventualmente repercutirán en la calidad y satisfacción en la atención de los usuarios; en tal sentido, en lo que respecta a la justificación a nivel práctico se podrán mejorar el servicio

profesional farmacéutico en su punto más álgido que es las Buenas Prácticas de Dispensación, mejorando la calidad del servicio y contribuyendo a mejorar la salud del paciente a través de una correcta y efectiva dispensación, así como una adecuada gestión del establecimiento farmacéutico.

El objetivo general de la presente investigación, es determinar la relación que existe entre la Dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita – Lima en julio a diciembre del 2022.

Como hipótesis general planteada para el estudio, es si existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –lima en julio - diciembre del 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño de la investigación

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo debido a que se emplearon técnicas estadísticas para el análisis de los datos¹⁷, fue de diseño no experimental porque no se manipuló ninguno de las variables, descriptivo porque se estudió las variables en su medio natural¹⁸, correlacional debido a que se evaluó el grado de asociación entre ambas variables¹⁹, y fue de corte transversal debido a que la recopilación de datos se dio en un tiempo específico, el cual se llevó a cabo en los meses de Julio a diciembre del 2022²⁰.

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población:

Se trabajó con una población de 274 establecimientos farmacéuticos ubicados en el distrito de Santa Anita, provincia y departamento de Lima en los meses de julio a diciembre del 2022.

2.2.2. Muestra y muestreo

2.2.2.1. Muestreo para dispensación y expendio

La muestra estuvo conformada por 48 establecimientos farmacéuticos ubicados en el distrito de Santa Anita - Lima en los meses de julio a diciembre del 2022.

El muestreo fue de tipo probabilístico, en la que se consideró el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) mayor o igual 90%, con un nivel de significancia de 95% y una precisión estadística de 83 %; para obtener el tamaño muestral se realizó mediante la siguiente fórmula:

$$N = \frac{4(Z_{crit})^2 p(1-p)}{D^2}$$

Donde:

N = Tamaño de muestra

Zcrit= criterio de significancia deseado (95%) = 1.96

p = Proporción esperada de 90 %

D= amplitud del intervalo de confianza IC50 esperado (17%)

$$N = \frac{4(1.96)^2 (0.9)(0.1)}{0.17^2} = 47.85$$

$$\text{Boticas del sector retail} = \frac{26*48}{274} = 4.55$$

$$\text{Farmacias} = \frac{41*48}{274} = 7.18$$

$$\text{Boticas independientes} = \frac{207*48}{274} = 36.26$$

La muestra calculada fue de 48 oficinas farmacéuticas, teniendo en cuenta que en el Distrito de Santa Anita hubo 274 establecimientos farmacéuticos “activos” según el registro de la DIGEMID del cual 41 son farmacias, 207 son boticas independientes y 26 son boticas del sector retail. Por lo tanto, la muestra que se consideró por tipo de establecimiento fue de 5 boticas del sector retail, 7 farmacias y 36 boticas independientes.

2.2.2.2. Muestreo para satisfacción de usuarios atendidos

El muestreo fue de tipo probabilístico, en la que se consideró un nivel de satisfacción de usuarios atendidos mayor o igual a 90%, con un nivel de significancia del 95 % y una precisión estadística del 60 %, la cantidad de muestra considerada se obtuvo mediante la siguiente formula:

$$N = \frac{4(Z_{crit})^2 p(1-p)}{D^2}$$

N = Tamaño de muestra

Zcrit= criterio de significancia deseado (95%)

p = Proporción esperada de 90 %

D= amplitud del intervalo de confianza IC50 esperado (45%)

$$N = \frac{4(1.96)^2 (0.9)(0.1)}{0.40^2} = 6.82$$

La muestra calculada de usuarios a encuestar por cada establecimiento farmacéutico fue de 7 usuarios, que hacen un total de 336 encuestados en el distrito de Santa Anita - Lima en los meses de julio a diciembre del 2022.

2.2.3. Criterios de Inclusión

2.2.3.1. Criterios de inclusión para dispensación y expendio.

- Químicos farmacéuticos y Técnicos en farmacia que laboren en las oficinas farmacéuticas
- Establecimientos farmacéuticos activos en la DIGEMID y que estén ubicados en el distrito de Santa Anita.
- Oficinas farmacéuticas que se encuentren abiertas

2.2.3.2. Criterios de inclusión para satisfacción de usuarios atendidos.

- Personas mayores de edad de ambos sexos
- Personas que participen voluntariamente en el estudio
- Usuarios que acuden a las oficinas farmacéuticas durante el tiempo de estudio (Julio a diciembre del 2022).
- Usuarios que pertenezcan al distrito de Santa Anita.

2.2.4. Criterio de Exclusión

2.2.4.1. Criterios de exclusión para expendio y dispensación.

- Químicos farmacéuticos y Técnicos en farmacia que no laboren en oficinas farmacéuticas.
- No participar voluntariamente en el estudio
- Otros profesionales de salud.
- Establecimientos farmacéuticos no activos en la DIGEMID.
- Oficinas farmacéuticas que se encuentren cerradas

2.2.4.2. Criterios de exclusión para satisfacción de usuarios atendidos.

- Personas menores de edad de ambos sexos

- Personas que no deseen participar voluntariamente en el estudio
- Usuarios que no acudan a las oficinas farmacéuticas durante el tiempo de estudio (Julio a diciembre del 2022).
- Usuarios que no pertenezcan al distrito de Santa Anita.

2.3. Variable de investigación

En este estudio se presentó dos variables de investigación primera variable es Dispensación y Expendio de Medicamentos y la segunda variable satisfacción de usuarios atendidos.

2.3.1. Definición conceptual

2.3.1.1. Dispensación y expendio

La dispensación es el acto del profesional químico farmacéutico cuyas actividades realizadas durante el proceso es la recepción de receta, validación y hasta finalizado la entrega de medicamentos; así como la orientación al paciente sobre la correcta administración de la medicación prescrita²¹, garantizando la calidad, seguridad y eficacia de los mismos. Por otro lado, el personal técnico en farmacia quien realiza el expendio de los medicamentos está bajo la supervisión del profesional químico farmacéutico².

2.3.1.2. Satisfacción de usuario

En el ámbito de la salud es percibido por los usuarios de acuerdo a apreciación y al trato que les hayan brindado de manera eficiente en un establecimiento farmacéutico; así mismo, la satisfacción esta medido por varios acciones como el tiempo de atención en la entrega del producto, trato amable, disponibilidad de medicamentos, confiabilidad de la información para que el usuario final logre calificar como bueno, regular o malo²¹.

2.3.2. Definición operacional

2.3.2.1. Dispensación y expendio

Es el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), cuyas funciones son desarrollados dentro del área de dispensación en las oficinas farmacéuticas, así mismo, el personal encargado de los procedimientos es el profesional Químico

Farmacéutico y el personal técnico a su cargo. Dicho proceso se evaluó mediante la aplicación de un cuestionario con 20 ítems mediante la escala de medición dicotómicas SI/NO, divididas en 5 dimensiones de la dispensación y expendio del Manual de buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica según la normativa vigente, esto se llevó a cabo en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita en los meses de Julio a diciembre del 2022.

2.3.2.2. Satisfacción de usuario

Es la percepción de los usuarios según la apreciación y el trato que les hayan brindado de manera eficiente en un establecimiento farmacéutico durante el proceso de dispensación y expendio⁹. De manera que se evaluó el nivel de satisfacción y expectativas percibidos por los usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita en los meses de Julio a Diciembre del 2022, el cual se realizó mediante un cuestionario con 15 ítems divididas en 3 dimensiones mediante las escalas de medición como: satisfecho (1), poco satisfecho (2), satisfecho (3), muy satisfecho (4).

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Dispensación y expendio

La técnica aplicada para la recopilación de datos fue una encuesta y como instrumento un cuestionario físico divididos en 5 dimensiones de 20 ítems, con preguntas para marcar dicotómicas SI/NO, la cual nos permitió determinar el nivel de cumplimiento de la dispensación y expendio que se llevó a cabo en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita en los meses de Julio a diciembre del 2022.

La validación del instrumento fue revisada y aprobada por 3 docentes expertos especialistas de la Universidad María Auxiliadora, el cual nos permitió aplicarlo en la recopilación de datos de los farmacéuticos.

2.4.2. Satisfacción de usuario

La técnica que se aplicó para la recopilación de datos fue una encuesta y como instrumento un cuestionario físico con 15 ítems divididos en 3 dimensiones mediante las escalas de medición como: satisfecho (1), poco satisfecho (2), satisfecho (3), muy satisfecho (4); la cual nos permitió

determinar el grado de satisfacción y las expectativas percibidas por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos, ubicados en el distrito de Santa Anita en los meses de Julio a Diciembre del 2022.

La validación del instrumento fue revisada y aprobada por 3 docentes expertos especialistas de la Universidad María Auxiliadora, el cual nos permitió aplicarlo en la recopilación de datos de los usuarios.

2.5. Proceso de recolección de datos

2.5.1. Dispensación expendio

Para el proceso de recopilación de datos se realizó mediante la participación de 2 personas que simularan ser compradores uno con receta y otro sin receta médica, se visitó cada establecimiento farmacéutico seleccionado de manera aleatoria en horarios rotativos con la finalidad de evaluar a los profesionales de ambos turnos, las personas que simularon ser compradores habituales fueron los propios investigadores para asegurar la obtención de datos verídicos, confiables y poder evaluar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, seguidamente los datos se registraron inmediatamente en los cuestionarios correspondientes.

2.5.2. Satisfacción de usuario

La recopilación de datos se realizó previo consentimiento informado a los usuarios que acudieron a los establecimientos farmacéuticos, en la cual se le explicó acerca del problema planteado y se solicitó completar el cuestionario físico, dicho proceso se llevó a cabo por los mismos investigadores con el fin de evaluar la calidad de la atención brindada hacia los usuarios, por parte del personal que labora en las oficinas farmacéuticas del distrito de Santa Anita en los meses de Julio a Diciembre del 2022.

2.6. Validación del instrumento

Es el grado en que una herramienta mide con precisión las variables de la investigación. Para lo cual se procedió a validar tanto el contenido, Operacionalización de variables y caratula del proyecto mediante la revisión de 3 expertos de la Universidad María Auxiliadora. Además, se aplicó el coeficiente V de Aiken, que permitió determinar la importancia de los ítems frente a las evaluaciones de los 3 expertos con conocimientos

en la investigación; de manera que, si el valor del coeficiente se aproxima a 1, indica que tiene un valor de contenido más alto²².

2.7. Métodos de análisis estadístico

El análisis estadístico, se realizó una vez que se haya obtenido y procesado los datos en Microsoft Excel y mediante la plataforma de SPSS, método de Rho Spearman para medir la relación entre las variables de estudio²³, los resultados obtenidos fueron presentados en tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos para el análisis estadístico correspondiente, con el cual se dio a conocer el nivel de cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción de usuarios atendidos, así como la relación que existe entre ambas variables.

2.8. Aspectos éticos

Se cumplió con los aspectos éticos y bioéticos, éticos basados en el respeto a las personas cuando se realice el estudio, en este caso a los profesionales Químicos Farmacéuticos que trabajan en los establecimientos farmacéuticos y los usuarios que acuden a las oficinas farmacéuticas y bioéticos de autonomía, beneficencia, no mal eficiencia y justicia²⁴.

El respeto y principio de autonomía de las personas participantes de manera voluntaria, que previamente se les brindó información clara y precisa manteniendo siempre el respeto hacia el derecho de la toma de decisiones y a la privacidad de las personas encuestadas, de manera que, se siguieron los principios de la autonomía respetando las decisiones propias del participante en el estudio. Así mismo, cuyo propósito del estudio fue netamente académico y científico, que ha sido realizado para el beneficio de la población en cuanto al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y expendio en los establecimientos farmacéuticos, y la ética profesional con los que se caracterizan los profesionales Químicos farmacéuticos y los Técnicos en farmacia durante la atención al público.

Por otra parte, con el presente estudio no se pretendió dañar ni perjudicar en las actividades que realizan los establecimientos farmacéuticos, al contrario, esto nos permitió medir el desempeño y la calidad de servicio que se les brindan a los usuarios por parte de los profesionales

farmacéuticos. Así mismo, en la investigación se cumplió con el principio bioético de la justicia, por lo que se evaluaron de manera inopinada todos los establecimientos sin ninguna preferencia ni privilegios, permitiendo así la igualdad y los derechos de oportunidades a todos los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita en los meses de julio a diciembre del 2022²⁵.

III.RESULTADOS

3.1. Datos de los establecimientos farmacéuticos evaluados en el distrito de Santa Anita – Lima, 2022

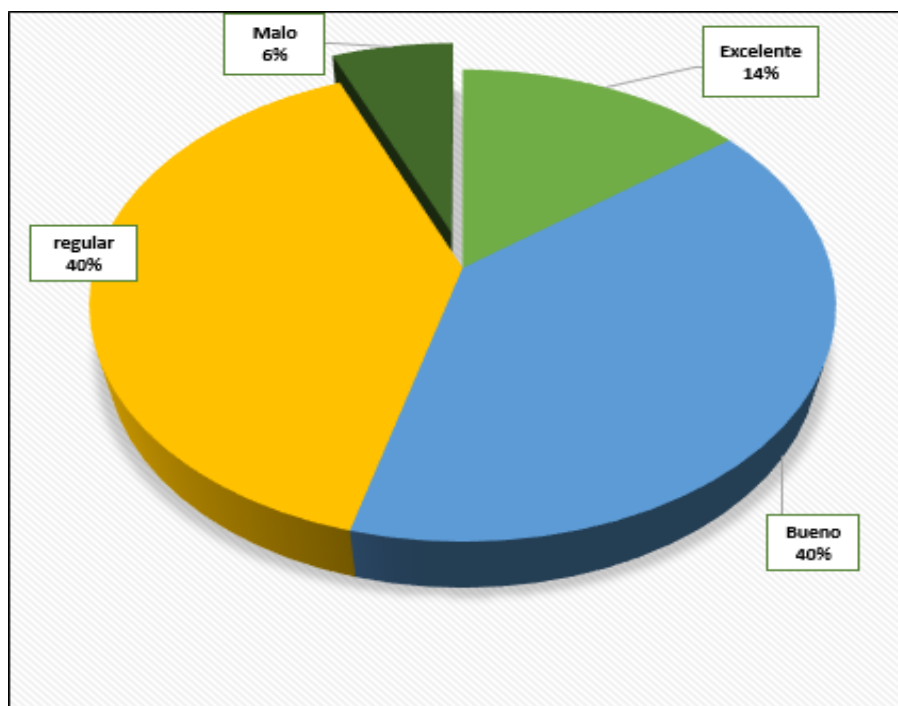
Tabla N° 1: Datos informativos de los clientes y establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –Lima, 2022.

Datos informativos	N	%
Exhibe copia del título del Director Técnico		
SI	48	100.0
NO	0	0.0
Total	48	100.0
Precencia de DT en los establecimientos farmaceuticos		
SI	17	35.0
NO	31	65.0
Total	48	100.0
Tipo de establecimiento		
Botica	36	75.0
Farmacia	7	15.0
Retail	5	10.0
Total	48	100.0
Sexo		
Mujer	205	60.0
Varón	131	40.0
Total	336	100.0
Edad		
18 a 39	104	31.0
30 a 49	159	47.3
50 a mas	73	21.7
Total	336	100.0
Profesión		
Con profesión	126	37.5
Sin profesión	210	62.5
Total	336	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°1, se observan los resultados de los datos informativos de los clientes y de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita- Lima, 2022. En el que se aprecia que el 100 % exhibe copia del título del Químico Farmacéutico, con relación a la presencia del DT se puede apreciar que el 35 % de los establecimientos farmacéuticos cuenta con DT presente y el 65 % no cuenta con la presencia de su DT. Con respecto al tipo de establecimiento, el 75 % son boticas, el 15 % farmacias y el 10 % son retail. En cuanto al género de los encuestados, el 60 % de los participantes son mujeres y el 40 % son varones. Con respecto a la edad de los encuestados podemos apreciar que el 31 % de los participantes tiene entre 18 – 39 años, el 47,3 % tiene entre 30 – 49 años y el 21.7% de los encuestados tiene más de 50 años. Con relación a la profesión 37,5% de los encuestados cuenta con estudios superiores, mientras que el 62.5 % no cuenta con estudios superiores.

3.2. Evaluación de la Dispensación y Expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación



Fuente: Elaboración propia

Figura N°1: Nivel de Dispensación y Expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación

En la Figura N°1, podemos apreciar el nivel de Dispensación y Expendio según las Buenas prácticas de Dispensación que se realizan en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –Lima, 2022. En el que se observa que el 40% de los establecimientos tiene un nivel de cumplimiento de la Dispensación y Expendio entre bueno y regular, el 14 % de establecimientos tiene un nivel de cumplimiento excelente y finalmente el 6% de establecimientos presenta un nivel de cumplimiento de Dispensación y Expendio Malo.

Tabla N° 2: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción

Item	SI	%	NO	%	TOTAL %
P1	42	87.5	6	12.5	100.0
P2	35	72.9	13	27.1	100.0
P3	29	60.4	19	39.6	100.0
P4	35	72.9	13	27.1	100.0
P5	35	72.9	13	27.1	100.0

Fuente: Elaboración propia

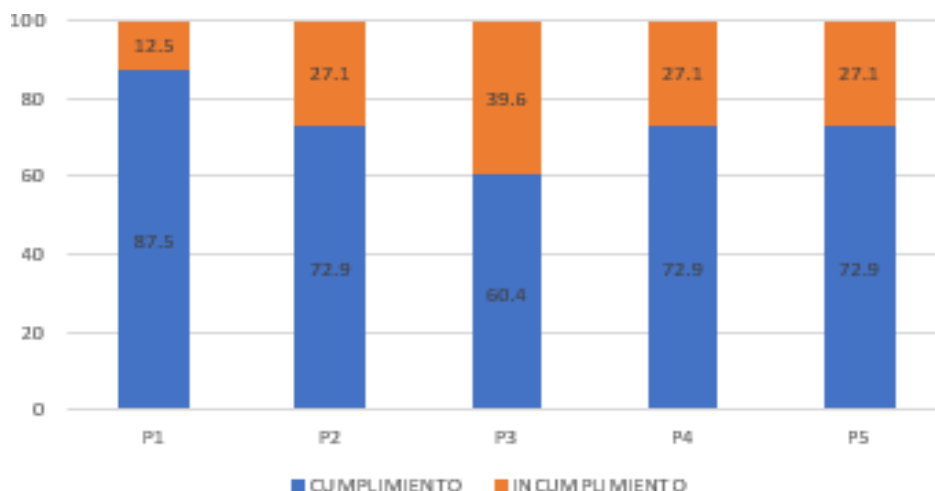


Figura N°2: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción

Leyenda:

P1: Al recibir la receta, el profesional verifica el nombre, la dirección y el número de colegiatura del profesional que la extiende.

P2: Verifica el nombre del establecimiento de salud.

P3: Identifica al paciente para la recepción de la prescripción.

P4: Verifica el nombre del medicamento, DCI, concentración, forma farmacéutica, dosis, toma por día y duración de la terapia.

P5: Verifica el lugar, fecha de expedición y expiración, sello y firma de la receta.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la Tabla N°2 y Figura N° 2, podemos apreciar que en la Dimensión Recepción y validación de la prescripción, todos los indicadores presentan un nivel de cumplimientos mayor al 60 %, indicador P1: “Al recibir la receta, el profesional verifica el nombre, la dirección y el número de colegiatura del profesional que la extiende” con 87,5 %, en el indicador P2 y P5 “Verifica el nombre del establecimiento de salud”, “ Verifica el lugar, fecha de expedición y expiración, sello y firma de la receta” con 72,9 % y el indicador 3 “Identifica al paciente para la recepción de la prescripción” con 60,4%.

Tabla N° 3: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la Prescripción

Item	SI	%	NO	%	TOTAL %
P6	43	89.60	5	10.40	100.0
P7	20	41.7	28	58.3	100.0
P8	24	50	24	50	100.0
P9	16	33.3	32	66.7	100.0
P10	24	50	24	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

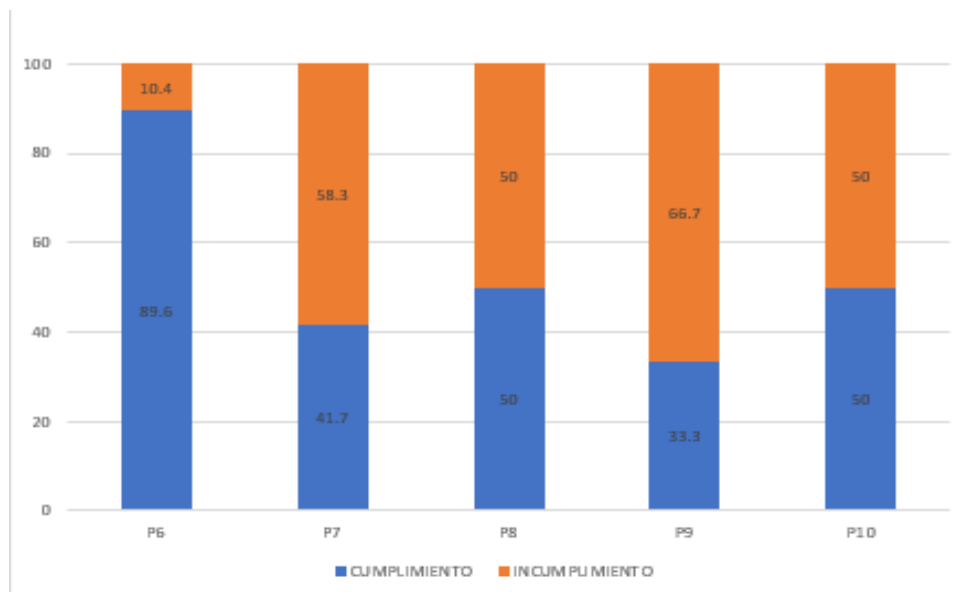


Figura N°3: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la Prescripción

Leyenda:

P6: Realiza la lectura de la receta e interpreta las abreviaturas

P7: Comprueba el ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente.

P8: Verifica que la dosis sea la correcta y la cantidad del medicamento a entregar.

P9: Informa sobre las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.

P10: Ofrece alternativas de medicamentos.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la Tabla N°3 y Figura N°3, observamos que la dimensión análisis e interpretación de la prescripción, los establecimientos demuestran un mayor cumplimiento solo en el indicador P6 “Realiza la lectura de la receta e interpreta las abreviaturas” con un 89,6%, por lo tanto los indicadores P8 y P10 presentan un nivel tanto de cumplimiento como de incumplimiento del 50 %, en cuanto a los demás indicadores el indicador P9 “Informa sobre las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica” presenta un mayor porcentaje de incumplimiento con 66,7%, seguido del indicador P7 “Comprueba el ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente” con 58,7%.

Tabla N° 4: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los productos para su entrega

Item	SI	%	NO	%	TOTAL
P11	34	70.80	14	29.20	100.0
P12	41	85.40	7	14.60	100.0
P13	15	31.40	33	68.60	100.0
P14	32	66.70	16	33.30	100.0

Fuente: Elaboración propia

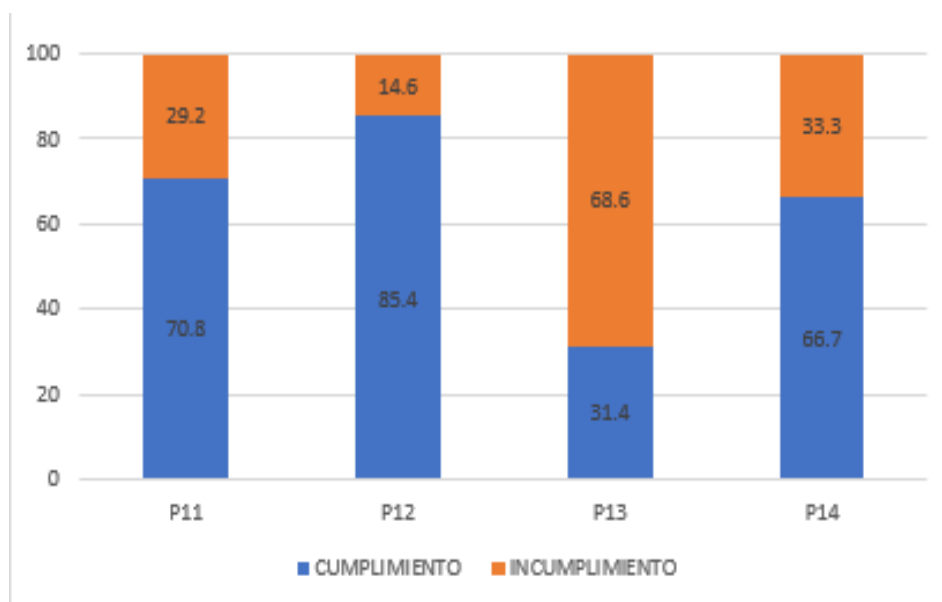


Figura N°4: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los productos para su entrega

Leyenda:

P11: Verifica que los datos del medicamento como: nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación sean los prescritos.

P12: Verifica si los productos a entregar se encuentran en buenas condiciones.

P13: El profesional para realizar la dispensación, utiliza guantes para evitar el contacto directo con los medicamentos.

P14: Los productos dispensados en fracción son acondicionados en envase especial.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla n°4 y Figura N°4, se evidencia que en la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega, los establecimientos presentan un mayor cumplimiento en el indicador P12 “Verifica si los productos a entregar se encuentran en buenas condiciones” con un 85,4 %, en el indicador P11 “Verifica que los datos del medicamento como: nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación sean los prescritos” con un 70.8 %, y el indicador P14 “Los productos dispensados en fracción son acondicionados en envase especial” con un 66,7 %, por su parte, solo el indicador P13 “El profesional para realizar la dispensación, utiliza guantes para evitar el contacto directo con los medicamentos” presenta un mayor incumplimiento con un 68.6%.

Tabla N°5: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Registro de la prescripción

item	SI	%	NO	%	TOTAL
P15	11	23.0	37	77.0	100.0
P16	12	25.0	36	75.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

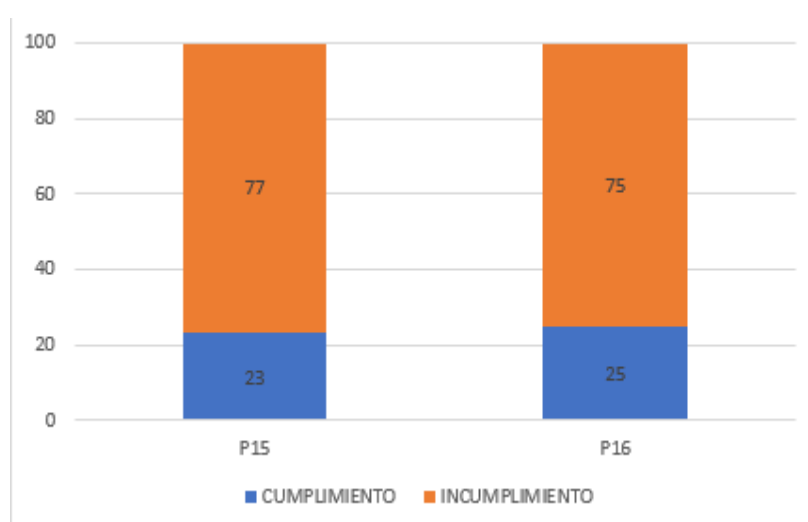


Figura N°5: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Registro de la prescripción

Leyenda:

P15: Realiza registros de medicamentos dispensados para el seguimiento farmacoterapéutico y verificación de existencias.

P16: Al dispensar un medicamento diferente al prescrito, el profesional anota al dorso de la receta, el nombre del laboratorio fabricante, la fecha de dispensación y firma.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°5 y figura N°5, se aprecia que en la dimensión registro de la prescripción, los establecimientos demuestran un mayor incumplimiento en todos los indicadores de esta dimensión, como son los indicadores P15 “Realiza registros de medicamentos dispensados para el seguimiento farmacoterapéutico y verificación de existencias” con un 77 %, y el indicador P16 “Al dispensar un medicamento diferente al prescrito, el profesional anota al dorso de la receta, el nombre del laboratorio fabricante, la fecha de dispensación y firma” con un 75%.

Tabla N°6: Dispensación y Expendio según los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información por el dispensador

Item	SI	%	NO	%	TOTAL
P17	33	68.80	15	31.20	100.0
P18	18	37.50	30	62.50	100.0
P19	10	20.80	38	79.20	100.0
P20	18	37.50	30	62.50	100.0

Fuente: Elaboración propia

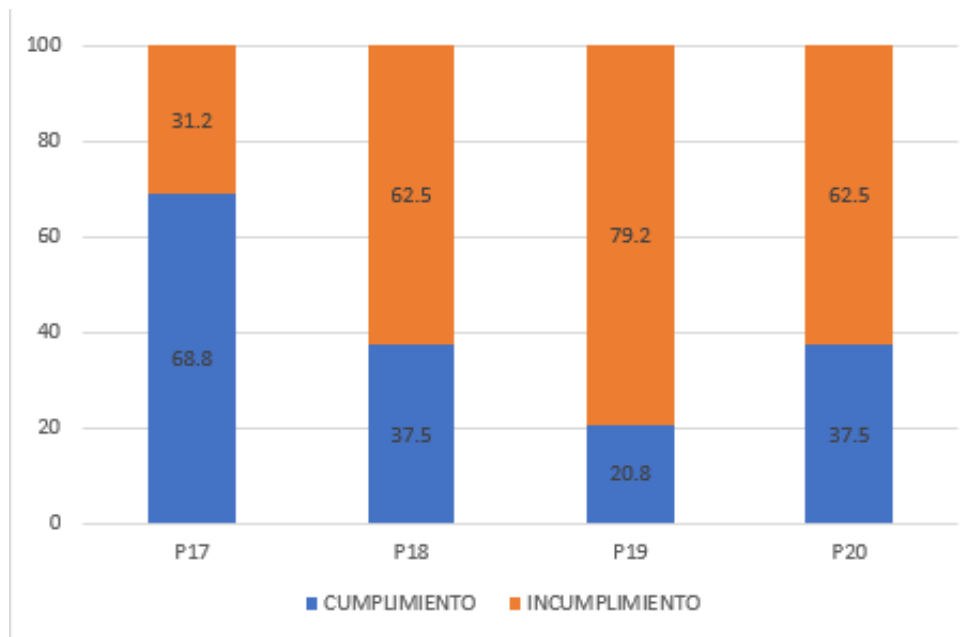


Figura N°6: Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información por el dispensador

Leyenda:

P17: El profesional encargado de la dispensación y expendio realiza la entrega del medicamento brindando información clara y precisa.

P18: El personal que atiende hace hincapié sobre la administración, dosis y posibles reacciones adversas.

P19: El profesional encargado de la dispensación y expendio comunica al paciente, como tomar correctamente el medicamento, ya sea con relación a los alimentos u otros medicamentos.

P20: El personal encargado de la dispensación y expendio informa al paciente como almacenar los medicamentos para su adecuada conservación.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la Tabla N°6 y figura N° 6, se observa que en la dimensión entrega de los productos e información por el dispensador, los establecimientos farmacéuticos presentan un mayor cumplimiento solo en el indicador P17 “El profesional encargado de la dispensación y expendio realiza la entrega del medicamento brindando información clara y precisa” con 68.8 %, por su parte, los demás indicadores presentan un mayor incumplimiento, son el indicador P19 “El profesional encargado de la dispensación y expendio comunica al paciente,

como tomar correctamente el medicamento, ya sea con relación a los alimentos u otros medicamentos” con 79.2%, y el indicador P18 – P20 “El personal que atiende hace hincapié sobre la administración, dosis y posibles reacciones adversas”, “El personal encargado de la dispensación y expendio informa al paciente como almacenar los medicamentos para su adecuada conservación” con un 62.5 %.

3.3. Evaluación de la Satisfacción percibida por los Usuarios



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la Figura N°7, se observa el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –Lima, 2022. Apreciándose que el 76% de los encuestados quedaron muy satisfechos con el nivel de atención recibida, seguido del 24 % de los evaluados que percibió su nivel de atención como satisfecho, un 0 % de los encuestados percibieron su nivel de atención como poco satisfecho y no satisfecho respectivamente.

Tabla N°7: Satisfacción de Usuarios según el indicador de la Dimensión Humanística

	P1	%	P2	%	P3	%	P4	%	P5	%
1 = no satisfecho	6	1.8	2	0.6	1	0.3	21	6.3	2	0.6
2 = poco satisfecho	44	13.1	56	16.7	46	13.7	62	18.5	53	15.8
3 = satisfecho	104	31.0	110	32.7	104	31.0	93	27.7	76	22.6
4 = muy satisfecho	182	54.2	168	50.0	185	55.1	160	47.6	205	61.0
TOTAL	336	100.0	336	100.0	336	100.0	336	100.0	336	100.0

Fuente: Elaboración propia

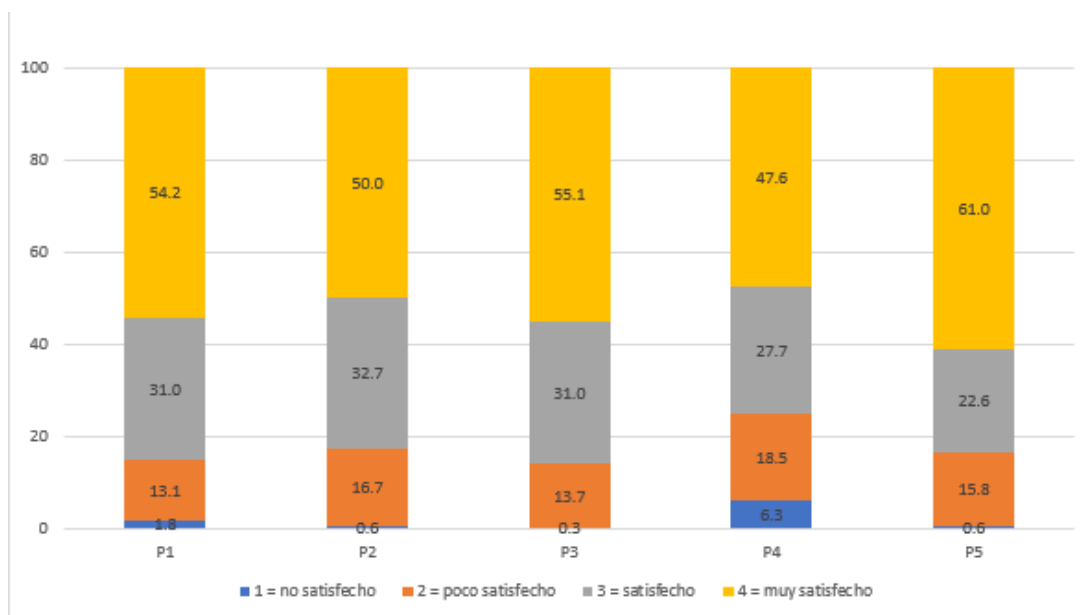


Figura N°8: Satisfacción según el indicador de la Dimensión Humanística

Leyenda:

P1: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le atiende con cuidado y precaución.

P2: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le brinda un trato amable y cortés.

P3: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, respeta su confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción.

P4: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, respeta el orden de llegada de los usuarios.

P5: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, se encuentre correctamente uniformado y aseado.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°7 y en la Figura N°8, en el indicador de la dimensión humanística de la satisfacción percibida por usuarios, se aprecia que en su mayoría los clientes manifiestan estar entre muy satisfechos y satisfechos con el nivel de atención recibida, es así que el nivel de atención es muy satisfecho en el indicador P5 “El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, se encuentre correctamente uniformado y aseado” con un 61 %, así como el indicador P3 “El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, respeta su confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción” con un 55.1 %, también el indicador P1 “El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le atiende con cuidado y precaución” con 54.2 %, el indicador 2 “El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le brinda un trato amable y cortes” con un 50 % y en el indicador P4 “El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, respeta el orden de llegada de los usuarios” con 47.6 %.

Tabla N°8: Satisfacción de Usuarios según los indicadores de las Dimensiones Tecnológica - Científica

	P6	P6%	P7	P7%	P8	P8%	P9	P9%	P10	P10%
1 = no satisfecho	12	3.6	10	3.0	33	9.8	4	1.2	11	3.3
2 = poco satisfecho	47	14.0	63	18.8	72	21.4	55	16.4	67	19.9
3 = satisfecho	92	27.5	128	38.1	109	32.4	112	33.3	116	34.5
4 = muy satisfecho	184	54.9	135	40.2	122	36.3	165	49.1	142	42.3
TOTAL	335	100.0	336	100.0	336	100.0	336	100.0	336	100.0

Fuente: Elaboración propia

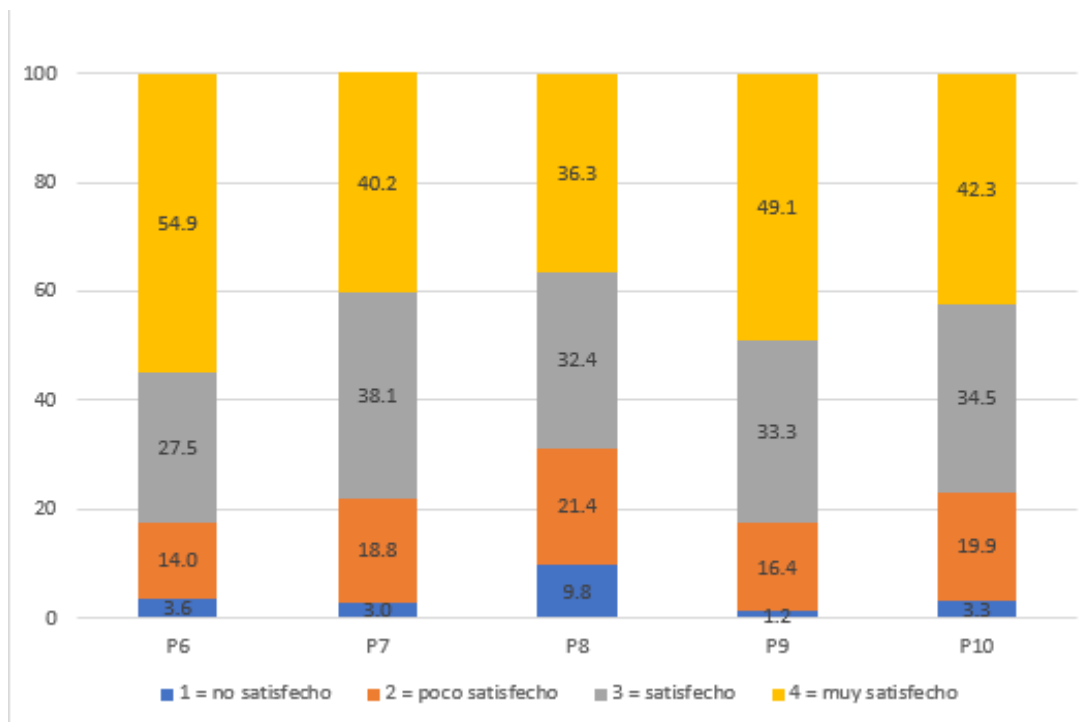


Figura N°9: Satisfacción según los Indicador de Dimensión Tecnología – Científica

Leyenda:

P6: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica.

P7: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le orientó sobre los medicamentos que va a usar.

P8: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a).

P9: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando.

P10: El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le ofrece alternativas a su tratamiento y brinda información preventiva, nutricional y/o socioeconómica.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la Tabla N°8 y en la Figura N°9, en el indicador de la dimensión tecnológica científica de la satisfacción percibida por usuarios, se observa que la mayoría de los clientes indican estar entre muy satisfechos y satisfechos con la atención recibida, de este modo el nivel de satisfacción percibida por los usuarios es muy satisfecho en el indicador P6 “El profesional de la oficina

farmacéutica, farmacia, botica o retail, le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica” con 54,9 %, así como en el indicador P9 “El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando” con un 49,1%, también en el indicador P10 “ El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le ofrece alternativas a su tratamiento y brinda información preventiva, nutricional y/o socioeconómica” con un 42,3 %, así mismo en el indicador P7 “profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le orientó sobre los medicamentos que va a usar” con un 40,2 %, y en el indicador P8 “El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)” con un 36.3 %.

Tabla N°9: Satisfacción de Usuarios según el indicador de la Dimensión Entorno

	P11	P11	P12	P12	P13	P13	P14	P14	P15	P15
1 = no satisfecho	4	1.0	7	2.0	15	4.0	14	4.0	45	13.0
2 = poco satisfecho	35	10.0	56	17.0	72	21.0	79	24.0	64	19.0
3 = satisfecho	114	34.0	111	33.0	106	32.0	108	32.0	86	26.0
4 = muy satisfecho	184	55.0	162	48.0	143	43.0	135	40.0	141	42.0
TOTAL	337	100.0	336	100.0	336	100.0	336	100.0	336	100.0

Fuente: Elaboración propia

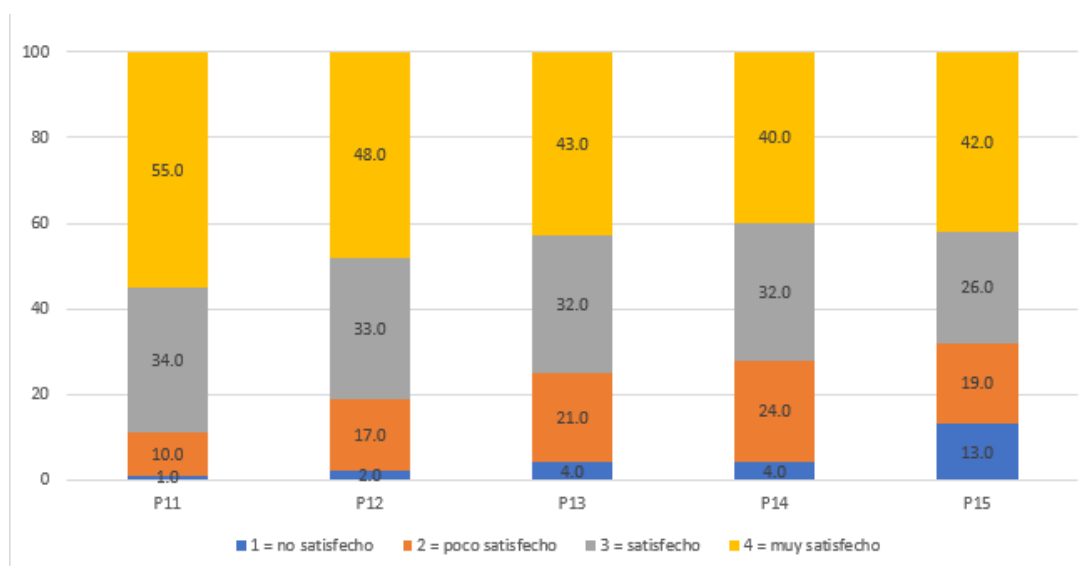


Figura N°10: Satisfacción según el Indicador de la Dimensión Entorno

Leyenda:

P11: Ud. considera que la farmacia, botica o retail, está limpia y ordenada.

P12: Ud. considera que la farmacia, botica o retail, esta adecuadamente iluminada y ventilada.

P13: Ud. considera que la farmacia, botica o retail, presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio.

P14: Ud. considera que la farmacia, botica o retail, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los usuarios.

P15: Ud. considera que la farmacia, botica o retail, presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los usuarios.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la Tabla N°9 y en la Figura N°10, en el indicador de la dimensión entorno de la satisfacción percibida por usuarios, se aprecia que la mayoría de los clientes manifiestan estar satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida, es así que el nivel de satisfacción percibida por los usuarios es muy satisfecho en el indicador P11 “Ud. considera que la farmacia, botica o retail, está limpia y ordenada” con 55,0 %, así como en el indicador P12 “Ud. considera que la farmacia, botica o retail, esta adecuadamente iluminada y ventilada” con un 48,0%, también en el indicador P13 “ Ud. considera que la farmacia, botica o retail, presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio.” con un 43,0 %, así mismo en el indicador P15 “Ud. considera que la farmacia, botica o retail, presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los usuarios” con un 42,0 %, y en el indicador P14 “Ud. considera que la farmacia, botica o retail, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los usuarios.” con un 40.0 %.

Tabla N°10: Satisfacción de Usuarios según el tipo de establecimiento Botica

Boticas					
		no satisfecho	poco satisfecho	satisfecho	muy satisfecho
Rango		15	16-30	31-45	46-60
TIPO EST	# ESTA	f	f	f	f
1	Est.1	0	0	1	6
1	Est.3	0	0	5	2
1	Est.5	0	0	2	5
1	Est.6	1	0	0	6
1	Est.9	0	0	3	4
1	Est.10	0	0	2	5
1	Est.11	0	0	0	7
1	Est.12	0	0	1	6
1	Est.21	0	0	0	7
1	Est.22	0	0	1	6
1	Est.23	0	0	0	7
1	Est.24	0	0	0	7
1	Est.25	0	0	0	7
1	Est.26	0	0	0	7
1	Est.27	0	0	0	7
1	Est.28	0	0	0	7
1	Est.29	0	0	1	6
1	Est.30	0	0	1	6
1	Est.31	0	0	4	3
1	Est.32	0	0	4	3
1	Est.33	0	0	5	2
1	Est.34	0	0	5	2
1	Est.35	0	0	5	2
1	Est.36	0	0	3	4
1	Est.37	0	0	1	6
1	Est.38	0	0	3	4
1	Est.39	0	0	1	6
1	Est.40	0	0	3	4
1	Est.41	0	0	4	3
1	Est.42	0	0	4	3
1	Est.43	0	0	1	6
1	Est.44	0	0	3	4
1	Est.45	0	0	3	4
1	Est.46	0	1	1	5
1	Est.47	0	0	3	4
1	Est.48	0	0	3	4

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°10, podemos observar que la mayoría de los usuarios encuestados pertenecientes a los establecimientos farmacéuticos “boticas” manifestaron estar entre muy satisfechos y satisfechos con el nivel de atención recibida.

Tabla N°11: Satisfacción de Usuarios según el tipo de establecimiento Farmacia

Farmacias					
		no satisfecho	poco satisfecho	satisfecho	muy satisfecho
Rango		15	16-30	31-45	46-60
TIPO EST	# ESTA	f	f	f	f
2	Est.13	0	0	1	6
2	Est.14	0	0	2	5
2	Est.15	0	0	0	7
2	Est.16	0	0	1	6
2	Est.17	0	0	0	7
2	Est.18	0	0	1	6
2	Est.19	0	0	0	7

En la Tabla N°11, podemos observar que la mayoría de los usuarios encuestados pertenecientes a los establecimientos farmacéuticos “Farmacia” manifestaron estar entre muy satisfechos y satisfechos con el nivel de atención recibida.

Tabla N°12: Satisfacción de Usuarios según el tipo de establecimiento Retail

Retail					
		no satisfecho	poco satisfecho	satisfecho	muy satisfecho
Rango		15	16-30	31-45	46-60
TIPO EST	# ESTA	f	f	f	f
3	Est.2	0	0	7	0
3	Est.4	0	0	6	1
3	Est.7	0	0	5	2
3	Est.8	0	0	3	4
3	Est.20	0	0	4	3

En la Tabla N°12, podemos observar que la mayoría de los usuarios encuestados pertenecientes a los establecimientos farmacéuticos “Retail” manifestaron estar satisfechos y muy satisfechos con el nivel de atención recibida.

3.4. Test de independencia (Chi-cuadrado) de los niveles de dispensación

y expendio frente a la satisfacción percibida por usuarios en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022.

Tabla N°13: Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción de usuario * Nivel de la dispensación y expendio	336	100.0%	0	0.0%	336	100.0%

En la Tabla N°13, podemos evidenciar que los datos han sido validados de un total de 336 encuestas realizadas a los usuarios, por consiguiente se procede a realizar el análisis de la prueba del chi-cuadrado.

Tabla N°14: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.437 ^a	12	<.001
Razón de verosimilitud	19.056	12	.087
N de casos válidos	336		

a. 14 casillas (70.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

En la Tabla N°14 se observa en los resultados de la prueba de chi-cuadrado, el P-valor obtenido es de 0.001, por lo que es menor al rango establecido de 0.05; por lo tanto, se considera que son dependientes y que existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita, de manera que depende del desempeño adecuado del profesional farmacéutico en la dispensación y expendio de medicamentos para lograr satisfacción de los usuarios, quienes son los consumidores finales de los productos farmacéuticos.

3.4.1. Relación entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión humanística en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022.

Tabla N°15: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24.206 ^a	12	.019
Razón de verosimilitud	16.293	12	.178
N de casos válidos	336		

a. 13 casillas (65.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

En la Tabla N°15 se observa en los resultados de la prueba de chi-cuadrado, el P-valor obtenido es de 0.019 y es menor al rango establecido de 0.05; por lo tanto, existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión humanística en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita, por ende influye el trato de amabilidad, respeto y el cuidado personal del profesional farmacéutico al momento de realizar la dispensación y expendio de medicamentos en las oficinas farmacéuticas para lograr la satisfacción en los usuarios.

3.4.2. Relación entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión tecnológica científica en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022.

Tabla N°16: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63.310 ^a	12	<.001
Razón de verosimilitud	39.570	12	<.001
N de casos válidos	336		

a. 13 casillas (65.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

En la Tabla N°16 se observa en los resultados de la prueba de chi-cuadrado, el P-valor obtenido es de 0.001 y es menor al rango establecido de 0.05; por lo tanto, existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión tecnológica científica en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita, de manera que, se involucra el adecuado desenvolvimiento y el conocimiento del profesional farmacéutico en la dispensación y expendio de medicamentos para lograr la satisfacción en los usuarios.

3.4.3. Relación entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión entorno en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022.

Tabla N°17: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.674 ^a	12	<.001
Razón de verosimilitud	25.017	12	.015
N de casos válidos	336		

a. 13 casillas (65.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

En la Tabla N°17 se observa en los resultados de la prueba de chi-cuadrado, el P-valor obtenido es de 0.001 y es menor al rango establecido de 0.05; por lo tanto, existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión entorno en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita, por consiguiente una adecuada iluminación, orden y el abastecimiento de medicamentos oportunas en los establecimientos es fundamental para desarrollar una correcta dispensación y expendio por el profesional farmacéutico, para lograr la satisfacción en los usuarios.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

Las buenas prácticas de dispensación y expendio son conjunto de normas establecidas acerca del uso racional de medicamentos, cuyos profesionales quienes ejercen dicha actividad son los químicos farmacéuticos en base al requerimiento de los usuarios en las oficinas farmacéuticas⁶. De ahí la importancia de contar con profesionales altamente capacitados que brinden una adecuada dispensación y expendio de medicamentos basado según la normativa vigente de la Resolución Ministerial N°554-2022/MINSA del documento técnico: Buenas prácticas de oficina farmacéutica; ya que a los establecimientos farmacéuticos les permitirán examinar sus acciones y poder evaluar las deficiencias, así como la repercusión de la dispensación y expendio sobre la satisfacción de usuarios¹⁷.

Con los resultados obtenidos en la investigación se podrán plantear estrategias de intervención farmacéutica a nivel sanitario, el cual beneficiará en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios; así mismo, se lograran mejorar el empoderamiento del profesional del farmacéutico en la correcta y efectiva dispensación y expendio de medicamentos, logrando contribuir en el bienestar de la salud en la población en general.

En cuanto al proceso de recopilación de datos de BPD, se realizó mediante la compra simulada por parte de los investigadores uno con receta y otro sin receta médica, en el cual las oficinas farmacéuticas fueron seleccionados aleatoriamente de ambos horarios de atención, para evaluar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, seguidamente se registraron en los cuestionarios correspondientes.

Por otra parte, para la recopilación de datos sobre la satisfacción del usuario se realizó previo consentimiento informado a los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos, para seguidamente proceder con el desarrollo del cuestionario, el cual fue observado por los investigadores para llevar a cabo la calidad de la atención brindada hacia los usuarios por el personal que labora en las oficinas farmacéuticas.

En la tabla N°1, se muestran los datos informativos de los usuarios atendidos y de los establecimientos farmacéuticos ubicado en el distrito de Santa Anita, en el cual el 100 % exhibe copia del título del Químico Farmacéutico, en cuanto a la presencia del DT en el establecimiento, el 35% se encontró presente y el 65 % no estuvo presente; con respecto al tipo de establecimiento, el 75 % son boticas, el 15 % farmacias y el 10 % son retail. Por otro lado, con respecto al género de los encuestados fueron, el 60 % mujeres y el 40 % varones; referente a la edad de los usuarios el 31 % tenían entre 18 – 39 años, el 47,3 % tenían entre 30 – 49 años y el 21.7 % tenía más de 50 años; con relación a la profesión de los usuarios el 37.5% cuenta con estudios superiores, mientras que el 62.5 % no tenía estudios superiores.

En la figura N°1, con respecto al nivel de Dispensación y Expendio según las Buenas prácticas de Dispensación, que se realizaron en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita, el 40% de los establecimientos tuvieron un nivel de cumplimiento entre bueno y regular, el 14 % tuvo un nivel de cumplimiento excelente y finalmente el 6% presentó un nivel de cumplimiento de Malo; de manera que, un gran porcentaje de profesionales farmacéuticos están cumpliendo con las BPD según indica la normativa en mejora de la salud de los pacientes. Así mismo, se semejanza con los resultados obtenidos por Cordero (2023) respecto a dispensación y expendio de medicamentos en Mifarma hallándose un 60% como nivel bueno y el 40% regular en la cual se refleja una la labor fundamental del químico farmacéutico en la atención del paciente¹⁷.

En la tabla N°2 y la figura N°2, en cuanto al cumplimiento de la dispensación y expendio según la Dimensión Recepción y validación de laprescripción, todos los indicadores presentaron un nivel de cumplimientos mayor al 60 %, es decir que los profesionales cumplen con sus funciones de manera correcta en las oficinas farmacéuticos, considerando las características fundamentales de las recetas previamente. De tal manera, según Delgado y Suxe (2023) se evidenció algunas diferencias con respecto validación y prescripción en el que el 94.4% concretó la dispensación y expendio, sin embargo no se lograron verificar las recetas al detalle por el tiempo de atención y no generar perdida de ventas en la

empresa donde labora²⁶.

En la tabla N°3 y figura N° 3, con respecto al cumplimiento de la dispensación y expendio según la dimensión análisis e interpretación de la prescripción, tuvieron cumplimiento mayor de 89.6% en la lectura de la receta e interpretación de las abreviaturas, sin embargo, presentaron incumplimiento en los demás indicadores, siendo mayor en cuanto a no informar interacciones medicamentosas y duplicidad terapéutica con 66.7%; por lo tanto, los personales que laboran en los establecimientos no cumplen con las demás indicaciones respecto a los medicamentos prescritos, que podría deberse al tiempo de atención o el desconocimiento. Habiendo diferencias con los resultados de Gutiérrez y Reyes (2023) en el que se reflejaron el cumplieron con 84% en el análisis e interpretación según las buenas prácticas de dispensación²⁷.

En la tabla N°4 y la figura N°4, en cuanto al cumplimiento de la dispensación y expendio según la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega, presentaron un cumplimiento mayor con 85.4% en la verificación de los productos a entregar que estén en buenas condiciones, el 70.8% cumple en la verificación de los datos del medicamento y que estos sean según lo prescrito, el 66.7% cumple que los productos dispensados en fracción sean acondicionados en frasco especial y finalmente presentó incumplimiento con 68.6% de que los profesionales no utilizan guantes para evitar el contacto directo con los medicamentos, esto podría deberse a que la empresa en la que labora no les brinda los materiales debido a que les genera gastos económicos. Los resultados coinciden con Delgado y Suxe (2023) referente a preparación y selección de productos para su entrega, no cumplen en el acondicionamiento adecuado de los medicamentos fraccionados, porque en su mayoría cuentan con técnicos en farmacia que no tienen suficientes conocimiento respecto a ello, así mismo, el 88.9% del personal no hace uso de guantes que eviten la contaminación de los medicamentos ya sean por incremento de gastos para la empresa²⁶.

En la tabla N°5 y figura N°5, con respecto al cumplimiento de la dispensación y expendio según la dimensión registro de la prescripción, los establecimientos no cumplen el 77% en cuanto a registros de

medicamentos dispensados para el seguimiento farmacoterapéutico y verificación de existencias, así mismo, el 75% no cumple al dispensar un medicamento diferente al prescrito no realiza anotaciones en el dorso de la receta y sus características respectivas; de manera que, los profesionales farmacéuticos no cumplen con los registros debidamente, que podrían ser por el tiempo de atención que no les permite o por el proceso engorroso que conlleva. Sin embargo los resultados no coinciden con Cordero (2023) sobre la dimensión registro de la dispensación y expendio, encontrándose el 60% como categoría bueno y el 40% como regular, evidenciando que los profesionales que laboran en las boticas Mifarma realizan registros de medicamentos según la normativa de BPD¹⁷.

Con respecto a la tabla N°6 y la figura N° 6, con respecto al cumplimiento de la dispensación y expendio según la dimensión entrega de los productos e información por el dispensador, los establecimientos presentaron mayor cumplimiento con 68.8% en cuanto al profesional hace la entrega del medicamento brindando información clara y precisa, sin embargo, se han presentado incumplimiento en los demás indicadores, siendo mayor con 79.2% debido a que el profesional no comunica al paciente, como tomar correctamente el medicamento; por lo que se considera que no hay una capacitación constante sobre la adecuada dispensación de medicamentos en los personales que laboran en los establecimientos farmacéuticos. Presentando similitud con los resultados de Palma y Quispe (2022) en cuanto a la entrega de los productos e información del dispensador del cual el 76.5% tuvieron cumplimiento mayor manteniendo el respecto y confidencialidad con el paciente, sin embargo presentaron incumplimiento en los demás indicadores, siendo mayor con 94.1% en no informar y orientar sobre la administración, uso correcto del medicamento, reacciones adversas, interacciones y conservación²⁸.

En la figura N° 7, se evaluó el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos ubicado en el distrito de Santa Anita, el 76% de los encuestados quedaron muy satisfechos con el nivel de atención recibida y el 24 % estuvieron satisfechos; de manera que, los usuarios han percibido una adecuada dispensación y expendio de medicamentos por parte de los profesionales

farmacéuticos en las diferentes oficinas farmacéuticas. Así mismo, se menciona que los resultados son semejantes al de Barrionuevo y Salvador (2021) en cuanto al nivel de satisfacción percibida por los usuarios con un 95.33% estuvieron satisfechos de la atención que se les han brindado en los establecimientos farmacéuticos ubicados en el distrito de Santiago de Surco, Perú²⁹.

En la tabla N° 7 y en la figura N°8, con respecto a la satisfacción de los usuarios según la dimensión humanística, en su mayoría estuvieron muy satisfechos en que el profesional del establecimiento estuvo correctamente uniformado y aseado en un 61 %, el 55.1% del personal respetó y mantuvo confidencialidad, el 54.2% le atendió con cuidado y precaución, el 50% le brindó un trato amable y cortés y el 47.6% respetó el orden de llegada de los usuarios; por consiguiente, los usuarios han percibido que la atención brindada por el farmacéutico ha cumplido sus expectativas. De tal manera, hay una ligera similitud en los resultados de Delgado y Suxe (2023) con referente a la dimensión humanística en la que manifestaron estar satisfechos, sin embargo el 48% del personal no se encontraba correctamente uniformado ni aseado debido a que no se encuentran los Q.F. presentes en el establecimiento para supervisarlos²⁶.

En cuanto a la tabla N°8 y en la figura N°9, con respecto a la satisfacción de los usuarios según la dimensión tecnológica científica, manifestaron estar muy satisfechos con un 54.9% al otorgarle correctamente todos los productos prescritos en su receta médica, el 49.1% del personal demostró seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le brindó, el 42.3% le ofreció alternativas a su tratamiento y le brindó información preventiva, nutricional y/o socioeconómica, el 40.2% le orientó sobre los medicamentos que va a usar y el 36.3% le brindó alguna charla educativa mientras es atendido el usuario; en el que se refleja que los farmacéuticos actúan bajo la normativa al momento de realizar la dispensación de medicamentos, siendo primordial la salud de los pacientes. Así mismo, según Cordero (2023) hay semejanzas en los resultados en cuanto a la dimensión tecnológica-científica en un 60% como categoría media, el 36% categoría alta y 4% categoría baja; demostrando así la seguridad,

conocimiento y dominio del profesional farmacéutico sobre el tratamiento farmacológico de los usuarios atendidos¹⁷.

En relación a la tabla N° 9 y en la figura N°10, con respecto a la satisfacción de los usuarios según la dimensión entorno, manifestaron estar muy satisfechos con un 55% en que el establecimiento estaba limpia y ordenada, el 48% estaba adecuadamente iluminada y ventilada, el 43% presentó letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio que brinda, el 42% presentó adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los usuarios y el 40% mencionó que se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad en los usuarios; de tal manera, los usuarios han percibido que el entorno de las oficinas farmacéuticas están ordenados, iluminados, seguros y que mantienen el abastecimiento oportuno de los medicamentos. Así mismo, se obtuvieron resultados medianamente similares con Barrionuevo y Salvador (2021) en cuanto al nivel de satisfacción percibido por el usuario, se sintieron satisfechos sobre el orden, limpieza y el mobiliario del establecimiento con un 96.75%, así mismo, el 94.25% presentó buena iluminación, ventilación y señalización adecuada y el 100% de satisfacción sobre el servicio que ofrece de manera práctica y oportuna brindando el abastecimiento medicamentos requeridos por los usuarios²⁹.

En el presente estudio, de la tabla N°14 se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita– Lima en julio a diciembre del 2022. Así mismo, se identificó que la prueba del chi-cuadrado es de 0.001 ($p < 0.05$) en la cual se demuestra que existe una relación significativa dependiente entre ambas variables, es decir que depende del desempeño adecuado del profesional farmacéutico en la dispensación y expendio de medicamentos para lograr la satisfacción de los usuarios; en tal sentido, los datos coinciden con los resultados de Toribio (2022), en el que los usuarios manifestaron sentirse muy satisfechos el 74% en cuanto a la dispensación que se les han brindado los profesionales farmacéuticos; en lo que respecta al coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.705 dando como resultado un valor alto de correlación

entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario³⁰.

En la tabla N°15, se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión humanística en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022. Obteniéndose el valor de 0.019 en la prueba de chi-cuadrado, en la que se demuestra que existe una relación entre la variable y la dimensión mencionada, por ende influye el trato de amabilidad, respeto y el cuidado personal del profesional farmacéutico al momento de realizar la dispensación y expendio de medicamentos en las oficinas farmacéuticas para lograr la satisfacción en los usuarios.

En la tabla N°16, se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión tecnológica científica en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022. En la que arrojó el valor de 0.001 en la prueba de chi-cuadrado, en la que se demuestra que existe una relación entre la variable y la dimensión mencionada; de manera que, se involucra el adecuado desenvolvimiento y el conocimiento del profesional farmacéutico en la dispensación y expendio de medicamentos para lograr la satisfacción en los usuarios.

En la tabla N°17, se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión entorno en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022. Así mismo, se identificó el valor de 0.001 en la prueba de chi-cuadrado, en la que se demuestra que existe una relación entre la variable y la dimensión mencionada; por consiguiente, una adecuada iluminación, orden y el abastecimiento de medicamentos oportunos en los establecimientos es fundamental para desarrollar una correcta dispensación y expendio por el profesional farmacéutico, para lograr la satisfacción en los usuarios.

4.2. Conclusiones

- Se determinó que existe una relación significativa de 0.001 ($p < 0.05$) entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita, 2022.
- Se determinó que existe una relación significativa de 0.019 ($p < 0.05$) entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión humanística en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022.
- Se determinó que existe una relación significativa 0.001 ($p < 0.05$) entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión tecnológica científica en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022.
- Se determinó que existe una relación significativa 0.001 ($p < 0.05$) entre el nivel de dispensación y expendio con la dimensión entorno en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita del 2022.
- En relación al nivel de Dispensación y Expendio según las Buenas prácticas de Dispensación, el 40% de los establecimientos tuvieron un nivel de cumplimiento entre bueno y regular, el 14 % tuvo un nivel de cumplimiento excelente y el 6% presentó un nivel de cumplimiento de Malo.
- Con respecto al nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita, el 76% estuvieron muy satisfechos con el nivel de atención recibida y satisfechos el 24%.
- Todos los establecimientos farmacéuticos exhiben la copia del título del Químico Farmacéutico, del cual solo el 35% se encontró presente y el 65% no estuvo presente.
- Respecto al tipo de establecimiento, el 75% son boticas, el 15 % farmacias y el 10% son retail.
- En cuanto al género de los encuestados fueron, el 60% mujeres y el 40% varones; del cual el 31% tenían entre 18 – 39 años, el 47.3% entre 30 – 49 años y el 21.7% más de 50 años; así mismo el 37.5% cuenta con estudios superiores, mientras que el 62.5 % no tenía estudios superiores.

4.3. Recomendaciones

- Se sugiere que los químicos farmacéuticos tengan más presencia en los establecimientos farmacéuticos para brindar una adecuada dispensación y expendio de medicamentos.
- Se recomienda que se realicen capacitaciones continuas a los profesionales químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia, que permitan reforzar las buenas prácticas de dispensación y expendio en beneficio del cuidado de la salud de los pacientes.
- Es importante realizar auditorías internas periódicas que permitan medir el cumplimiento de los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación en los establecimientos farmacéuticos, con la finalidad de evitar errores durante la atención al público y es importante la adecuación ante una posible inspección inopinada por parte de las autoridades fiscalizadoras.
- Se recomienda realizar investigaciones en otras poblaciones para medir el nivel de cumplimiento sobre las buenas prácticas de dispensación en otros establecimientos farmacéuticos de la región.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Durand M. et al. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en la botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021 [Tesis]. Perú: Universidad Interamericana; 2021 [Citado el 5 de agosto del 2021]. Disponible en: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/248/T117-_48444440_T%20%20T117_70421900_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
2. Resolución Ministerial N.º 554-2022-MINSA [Internet]. Perú; [Citado el 5 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/3302257-554-2022-minsa>
3. Federación Internacional Farmacéutica. Buenas Prácticas en Farmacia [Internet]. La Haya; [consultado el 05 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://www.fip.org/file/1479>
4. Penado S. et al. 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]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2016 [Citado el 5 de agosto del 2021]. Disponible en: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6698/1/239272.pdf>
5. Sare O. Grado de satisfacción de los usuarios del establecimiento farmacéutico privado botica Farmedica - diciembre 2014 [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2016 [Citado el 5 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14414/1498>
6. Márquez P. et al. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de los pacientes que son atendidos en la unidad de atención farmacéutica pacientes externos. Farm Hosp. España [Internet]. 2008 [Citado el 5 de agosto del 2021]; 32(2):71-6. Disponible en: <https://www.revistafarmaciahospitalaria.es//es-evaluacion-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-atendidos-articulo-S1130634308728174>
7. Vargas L. Sobre el concepto de percepción. Alteridades [Internet]. 1994 [Citado el 5 de agosto del 2021]; 4 (8):47-53. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>

8. Urbina K. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari, región Huánuco, 2015 [Tesis]. Perú: Universidad de Huánuco; 2017 [Citado el 5 de agosto del 2021]. Disponible en: <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/497/URBINA%20ROSAS%2c%20KIM%20JANNET.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
9. Cárdenas L. Dispensación de medicamentos relacionado con la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Pachacutec, Cajamarca 2018 [Tesis Maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado el 5 de agosto del 2021]. Disponible en: Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27790>
10. Rodríguez C. Efecto del seguimiento farmacoterapéutico en el nivel de satisfacción del cliente en farmacia comunitaria [Tesis doctorado]. Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2018 [Citado el 5 de agosto del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/712/Informe%20de%20Tesis%20Doctorado%20Carla%20Rodr%c3%adguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán. Febrero – Abril 2018 [Tesis]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018 [Citado el 20 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2412/TESIS%20Pacahuala%20Madison.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Tandaypan N. 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 [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2017 [Citado el 20 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/4605335a-bbc7-4f17-85c3-ff91af02464b>
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

- [magister]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2017 [Citado el 20 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26493/1/45%20GIS.pdf>
14. Caicedo M. La calidad en la atención y su efecto en la satisfacción del cliente de la cadena de farmacias franquiciadas Cruz Azul de la ciudad de Ambato [Tesis]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2016 [Citado el 25 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24504/1/476%20MKT%20sp.pdf>
 15. Marín A. Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: análisis ético sobre la profesión del químico farmacéutico. Acta bioeth. [Internet]. 2017 [Citado el 25 de agosto del 2021]; 23 (2): 341-350. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2017000200341
 16. Maurandi M. Eficacia de la dispensación en el conocimiento del paciente sobre sus medicamentos y en la detección de resultados negativos de la medicación en Murcia [Tesis]. Granada: Universidad de Granada; 2017 [Citado el 25 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/46972>
 17. Cordero I. Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de Botica Mifarma en Ica, 2022 [Tesis]. Perú: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2023 [Citado el 25 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/4283/Dispensaci%C3%B3n%20y%20expendio%20de%20medicamentos%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20usuarios%20de%20Botica%20Mifarma%20en%20Ica%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 18. Morocho M. Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia del Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020 [Tesis]. Perú: Universidad San Pedro; 2021 [Citado el 30 de agosto del 2021]. Disponible en: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/2>

0163/Tesis_70863.pdf?sequence=1&isAllowed=y

19. Silva S. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S botica San Antonio de Padua 2021 [Tesis]. Perú: Universidad Privada Norbet Wiener; 2021 [Citado el 30 de agosto del 2021]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5927/T061_71975778_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Hernández R. et al. Metodología de la investigación. México. Mc Graw Hill Education; 2014 [Citado el 30 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
21. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018 [Tesis]. Perú: Universidad San Pedro; 2019 [Citado el 1 de setiembre del 2021]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/337598835.pdf>
22. Gutiérrez E. et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Rev. Perú. med. exp. salud pública [Internet]. 2009 Ene [citado el 1 de setiembre del 2021]; 26(1): 61-65. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000100013&lng=es.
23. Briceño Y. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020 [Tesis]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Citado el 1 de setiembre del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Bricen%C3%B1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Guillen L. et al. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios de la micro red la Libertad Huancayo [Tesis]. Perú: Universidad Roosevelt; 2022 [Citado el 1 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1391/TESIS%20GUILLEN%20-%20LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

25. Castro R. et al. Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital de Especialidades Básicas en Noria de Trujillo, Julio – agosto 2012 [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2012 [Citado el 18 de octubre del 2022]. Disponible en Repositorio en UNT: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/fd935839-d552-42d3-9310-a1f54fdf516c>
26. Delgado L. Suxe L. Satisfacción del usuario y dispensación expendio de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla- Villa el Salvador mayo junio 2022 [Tesis titulación]. Perú: Universidad María Auxiliadora; 2023 [Citado el 20 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1727/TESES%20DELGADO-SUXE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Gutiérrez V. Reyes Y. Dispensación y expendio de medicamentos y calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos, de la urbanización San Luis, San Borja, periodo julio-octubre 2021[Tesis]. Perú: Universidad María Auxiliadora; 2023 [Citado el 20 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1622/TESES%20GUTIERREZ-REYES.pdf?sequence=14>
28. Palma S. Quispe G. Dispensación y expendio de medicamentos y calidad de atención en establecimientos farmacéuticos del paradero 10 de la av. canto grande, San Juan de Lurigancho, 2021 [Tesis]. Perú: Universidad María Auxiliadora; 2022 [Citado el 20 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1121/TESES%20PALMA-QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Barrionuevo D. Salvador J. Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, enero, 2021[Tesis]. Perú: Universidad María Auxiliadora; 2021 [Citado el 20 de octubre del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/440/SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20RELACIONADO%20CON%20LA%20DISPENSACI%C3%93N%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20BOTICAS%20Y%20FARMACIAS%20UBICADAS%20EN%20EL%](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/440/SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20RELACIONADO%20CON%20LA%20DISPENSACI%C3%93N%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20BOTICAS%20Y%20FARMACIAS%20UBICADAS%20EN%20EL%20)

20DISTRITO%20DE%20SANTIAGO%20DE%20SURCO%2C%20EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Torivio L. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022 [Tesis Maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [Citado el 25 de octubre del 2022]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98354/Torivio_ALP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXO

Anexo A: Matriz de consistencia

Título: Dispensación y expendio de medicamentos y satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –lima en julio - diciembre del 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cuál es la relación entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –Lima en julio - diciembre del 2022?	Determinar la relación entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –Lima en julio - diciembre del 2022.	H ₁ : Existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –lima en julio - diciembre del 2022. H ₀ : No existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita –lima en julio - diciembre del 2022.

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos
¿Cuál es la relación entre la nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión humanística en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita – Lima en julio - diciembre del 2022?	Determinar la relación entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión humanística en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita – Lima en julio - diciembre del 2022.	Existe una relación significativa entre el nivel de dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión humanística en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita – Lima en julio - diciembre del 2022.
¿Cuál es la relación entre la dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión tecnológica - científica en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita – Lima en julio - diciembre del 2022?	Determinar la relación entre la dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión tecnológica - científica en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita – Lima en julio - diciembre del 2022.	Existe una relación significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión tecnológica - científica en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita – Lima en julio - diciembre del 2022.
¿Cuál es la relación entre la dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión entorno en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa	Determinar la relación entre la dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión entorno en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita	Existe una relación significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos con la dimensión entorno en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita – Lima en julio -

Anita – Lima en julio - diciembre del 2022?	– Lima en julio - diciembre del 2022.	diciembre del 2022.
---	---------------------------------------	---------------------

Anexo B: Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala De medición	Niveles y rangos
Buenas Prácticas de Dispensación y Expendio	Las buenas prácticas de dispensación dependerán del profesional Químico Farmacéutico que incluye desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos	Es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación brindada a los clientes y que debe satisfacer las necesidades y expectativas del	a. Recepción y validación de la prescripción	- Recepción de la prescripción - Validación de la prescripción	1,2,3 ,4	Dicotómica SI / NO	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente - Bueno - Regular - Malo
			b. Análisis e interpretación de la prescripción	- Análisis de la prescripción - interpretación de la prescripción	5,6,7 ,8		
			c. Preparación y selección de los productos para su entrega	- Preparación de los productos - Selección de los productos para su entrega	9,10, 11,1 2		

		usuario	d. Registros	- Registro de la entrega de medicamentos	13,1 4,15, 16		
			e. entrega de los productos e información	- Información de los medicamentos	17,1 8,19, 20		

Satisfacción percibida por usuarios	La satisfacción del usuario va depender de la percepción y el trato respecto al servicio recibido y si este logra complacer sus	El grado de satisfacción que tienen los usuarios, respecto al servicio recibido por parte de los profesionales que	Humanística	- Atención con precaución y cuidado - Trato amable y cortés - Respeta la privacidad y confiabilidad - Respeta el orden de llegada de cada paciente Personal correctamente aseado y uniformado	1, 2, 3, 4, 5,	Insatisfecho (1)	Insatisfecho (1 a 15)
			Tecnológica	- Eficacia en el servicio - Orientación en el servicio - Ofrece charlas educativas - Dominio de la farmacoterapia Ofrece tratamiento alternativo	6, 7, 8, 9, 10		
						Satisfecho	Satisfecho (30 a 45)

	necesidades y expectativas, por lo que es labor del profesional del establecimiento farmacéutico brindar un servicio de calidad que permita satisfacer las expectativas del usuario	laboran en el establecimiento farmacéutico	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza y orden en la botica - Iluminación y ventilación adecuada - Señalización adecuada - Seguridad de la botica Abastecimiento y disponibilidad de los productos 	1 1, 1 2, 1 3, 1 4, 1 5	(3) Muy satisfecho (4)	Muy satisfecho (46 a 60)
--	---	--	---------	--	--	---	--------------------------------

Anexo C. Instrumentos de recolección de datos

V1. CUESTIONARIO DE DISPENSACION Y EXPENDIO

FICHA DE DATOS

1. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

- a) Dirección del establecimiento:
- b) Establecimiento nombre:
- c) Horario de apertura y cierre:
- c) Exhibe copia del título del Director Técnico: Sí () No ()
BOTICA () FARMACIA () RETAIL ()

El enunciado que a continuación se presenta es de suma importancia para los investigadores, que sirvió para registrar:

Con una (X) si el encuestado considera que el enunciado es,

Si cumple (si)

No cumple (No)

Ítems		SI	NO
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN			
1	Al recibir la receta, el profesional verifica el nombre, la dirección y el número de colegiatura del profesional que la extiende.		
2	Verifica el nombre del establecimiento de salud.		
3	Identifica al paciente para la recepción de la prescripción.		
4	Verifica el nombre del medicamento, DCI, concentración, forma farmacéutica, dosis, toma por día y duración de la terapia.		
5	Verifica el lugar, fecha de expedición y expiración, sello y firma de la receta.		
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN			
6	Realiza la lectura de la receta e interpreta las abreviaturas		
7	Comprueba el ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente.		
8	Verifica que la dosis sea la correcta y la cantidad del		

	medicamento a entregar.		
9	Informa sobre las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.		
10	Ofrece alternativas de medicamentos.		
LA PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA			
11	Verifica que los datos del medicamento como: nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación sean los prescritos.		
12	Verifica si los productos a entregar se encuentran en buenas condiciones.		
13	El profesional para realizar la dispensación, utiliza guantes para evitar el contacto directo con los medicamentos.		
14	Los productos dispensados en fracción son acondicionados en envase especial.		
REGISTROS DE LA PRESCRIPCIÓN			
15	Realiza registros de medicamentos dispensados para el seguimiento farmacoterapéutico y verificación de existencias.		
16	Al dispensar un medicamento diferente al prescrito, el profesional anota al dorso de la receta, el nombre del laboratorio fabricante, la fecha de dispensación y firma.		
ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR			
17	El profesional encargado de la dispensación y expendio realiza la entrega del medicamento brindando información clara y precisa.		
18	El personal que atiende hace hincapié sobre la administración, dosis y posibles reacciones adversas.		
19	El profesional encargado de la dispensación y expendio comunica al paciente, como tomar correctamente el medicamento, ya sea con relación a los alimentos u otros medicamentos.		

20	El personal encargado de la dispensación y expendio informa al paciente como almacenar los medicamentos para su adecuada conservación.		
----	--	--	--

V2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS FICHA DE DATOS

1. Sexo

Varón () Mujer ()

2. Edad

3. Profesión

INSTRUCCIONES:

Esta es una encuesta en la que Ud. Participa voluntariamente a continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción al usuario, agradecemos que sea absolutamente sincero (a) en sus respuestas, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es No satisfecho (a), marcar el número "1"

Si tu respuesta es Poco satisfecho (o), marcar el número "2"

Si tu respuesta es Satisfecho(a), marcar el número "3"

Si tu respuesta es Muy satisfecho (o), marcar el número "4"

Recuerda, no hay respuesta buena ni mala, solo es importante tu honestidad al momento de contestar. A continuación, te proporcionamos una encuesta referente a Satisfacción del usuario.

Ítems		1	2	3	4
HUMANISTICA					
1	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le atiende con cuidado y precaución.	x	x	x	x
2	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le brinda un trato amable y cortés.	x	x	x	x
3	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, respeta su confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción.	x	x	x	x

4	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, respeta el orden de llegada de los usuarios.	x	x	x	x
5	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, se encuentre correctamente uniformado y aseado.	x	x	x	x
TECNOLOGIA - CINTIFICA					
6	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica.	x	x	x	x
7	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le orientó sobre los medicamentos que va a usar.	x	x	x	x
8	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a).	x	x	x	x
9	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando.	x	x	x	x
10	El profesional de la oficina farmacéutica, farmacia, botica o retail, le ofrece alternativas a su tratamiento y brinda información preventiva, nutricional y/o socioeconómica.	x	x	x	x
ENTORNO					
11	Ud. considera que la farmacia, botica o retail, está limpia y ordenada.	x	x	x	x
12	Ud. considera que la farmacia, botica o retail, esta adecuadamente iluminada y ventilada.	x	x	x	x
13	Ud. considera que la farmacia, botica o retail, presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio.	x	x	x	x
14	Ud. considera que la farmacia, botica o retail, se encuentra ubicada en una zona que transmita	x	x	x	x

	seguridad para los usuarios.				
15	Ud. considera que la farmacia, botica o retail, presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los usuarios.	x	x	x	x

Verificar si contesto todas las preguntas. Muchas gracias.

Anexo D: validación de instrumentos de recolección de datos

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

FICHA DE VALIDACION

Nombre del instrumento de Evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
TESISTAS	- AVELLANEDA ALARCON ROYSER - MACHACUAY TOVALINO LEIDE
Título de Investigación: DISPENSACION Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCION PERCIBIDA POR USUARIOS ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS DEL DISTRITO DE SANTA ANITA - PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA, JULIO A DICIEMBRE, 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACION

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

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	MENOS DE 50	50	60	70	80	90	100
1.- ¿En qué porcentaje estima Ud. con esta prueba lograra el objetivo propuesto?	()	()	()	()	(X)	()	()
2.- ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	(X)	()	()
3.- ¿El instrumento de recolección de datos tienen relación al título de la investigación?	()	()	()	()	(X)	()	()
4.- ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	()	()	()	()	(X)	()	()
5.- ¿En qué porcentaje de ítems de la prueba son fácil comprensión?	()	()	()	()	(X)	()	()
6.- ¿La relación de las preguntas es con sentido coherente?	()	()	()	()	(X)	()	()

II. SUGERENCIAS

1.- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....

2.- ¿Qué ítems considera usted que deberían eliminarse?

.....

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

Fecha: Lima, 25 de agosto del 2022

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA

Firma: 

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

FICHA DE VALIDACION

Nombre del instrumento de Evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
TESISTAS	- AVELLANEDA ALARCON ROYSER - MACHACUAY TOVALINO LEIDE
Título de Investigación: DISPENSACION Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCION PERCIBIDA POR USUARIOS ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS DEL DISTRITO DE SANTA ANITA - PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA, JULIO A DICIEMBRE, 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACION

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

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	MENOS DE 50	50	60	70	80	90	100
1.- ¿En qué porcentaje estima usted con esta prueba lograra el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2.- ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()
3.- ¿El instrumento de recolección de datos tienen relación al título de la investigación?	()	()	()	()	()	(X)	()
4.- ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	()	()	()	()	()	(X)	()
5.- ¿En qué porcentaje de ítems de la prueba son fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
6.- ¿La relación de las preguntas es con sentido coherente?	0	()	()	()	()	(X)	()

I. 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: 19 de Julio del 2022

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	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tesistas	- AVELLANEDA ALARCÓN ROYSER - MACHACUAY TOVALINO LEIDI
Título de investigación: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE SANTA ANITA-PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, JULIO A DICIEMBRE, 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	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: 14 de julio del 2022

Validado por:

Firma:

Gerseñ Córdova Serrano
 NSc. Bioquímica y Biología Molecular
 Químico Farmacéutico
 C.Q.F.P. 18621

Anexo E. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo identificado(a) con DNI
....., estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado “**DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE SANTA ANITA PROVINCIA Y DEPARTAMENTO - LIMA, JULIO A DICIEMBRE, 2022**”. Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

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 Buenas Prácticas de Dispensación y Cuestionario de Satisfacción del usuario.

Mi participación es voluntaria y libre, puedo optar por no participar o retirarme de ella en cualquier momento, por estos motivos y para sus registros, firmo este consentimiento informado junto al profesional que está recopilando esta información.

A los días del mes de Julio del año 2022

.....

Firma del encuestado

.....

Firma de los investigadores

AVELLANEDA ALARCON, ROYSER

MACHACUAY TOBALINO, LEIDE GERALDINE

Anexo F. Evidencias fotográficas del trabajo de campo



Primer usuario
encuestado, tipo de
establecimiento,
retail



Usuario N°18
encuestado, tipo
de establecimiento,
farmacia



Usuario N°32
encuestado, tipo de
establecimiento,
retail



Usuario N°191
encuestado, tipo de
establecimiento,
botica



Usuario N°94
encuestado, tipo de
establecimiento,
botica



Usuario N°72
encuestado, tipo de
establecimiento,
botica



Usuario N°177
encuestado, tipo de
establecimiento,
botica



Establecimiento N°5
encuestado, tipo de
establecimiento,
retail