



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE
MEDICAMENTOS EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS EN EL DISTRITO
DE SANTIAGO DE SURCO, ENERO, 2021**

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

AUTORES:

BACH. BARRIONUEVO PALLI, DIEGO ANGELITO

BACH. SALVADOR CULLCUSH, JANETH ROSMERY

ASESOR:

Mg. INOCENTE CAMONES, MIGUEL ANGEL

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi padre que nunca perdió la fe en mí, a la memoria de mi madre y a mi familia que siempre me brindaron su apoyo.....

Bach. Barrionuevo Palli, Diego Angelito

A mi familia, en especial a mi madre por su apoyo incondicional en todo momento, por la motivación en perseverar.....

Bach. Salvador Cullcush, Janeth Rosmery

AGRADECIMIENTO

A Dios por las bendiciones brindadas, la salud y por guiarnos en nuestros caminos.

A la Universidad que nos permitió culminar nuestra carrera profesional.

A nuestro asesor de Tesis Mg Inocente Camones, Miguel Ángel, a cada uno de nuestros docentes por sus enseñanzas que son base de nuestra vida profesional.

A los establecimientos farmacéuticos por su apoyo y permitir realizar nuestro trabajo de investigación.

A los usuarios de los establecimientos farmacéuticos por el tiempo y paciencia en la recolección de datos para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Índice General

	Páginas
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MATERIALES Y MÉTODOS	15
2.1 Enfoque y diseño de la investigación	15
2.2 Población, muestra y muestreo	15
2.3 Variables de investigación	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
2.5 Proceso de recolección de datos	16
2.6 Métodos de análisis estadístico	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	29
4.1 Discusión de resultados	31
4.2 Conclusiones	31
4.3 Recomendaciones	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	35

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de Satisfacción con respecto al orden, limpieza y buen estado del mobiliario	17
Tabla 2. Nivel de Satisfacción con respecto a las instalaciones de iluminación, ventilación y señalización	18
Tabla 3. Nivel de Satisfacción con respecto a identificación y vestimenta adecuada	19
Tabla 4. Nivel de Satisfacción con respecto a la disposición a responder dudas y consultas	20
Tabla 5. Nivel de Satisfacción con respecto al trato y buen servicio	21
Tabla 6. Nivel de Satisfacción con respecto al servicio rápido y oportuno	22
Tabla 7. Nivel de Satisfacción con respecto a información adecuada del medicamento y tratamiento	23
Tabla 8. Nivel de Satisfacción con respecto a confianza hacia el personal de la botica o farmacia	24
Tabla 9. Nivel de Satisfacción con respecto a la atención con empatía hacia el usuario	25
Tabla 10. Nivel de Satisfacción con respecto a las expectativas del usuario	26
Tabla 11. Nivel de Satisfacción del usuario	27
Tabla 12. Dispensación de productos farmacéuticos por parte del personal de farmacia	28

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable	36
Anexo B. Instrumento de recolección de datos	37
Anexo C. Autorización de las boticas	38
Anexo D. Evidencia fotográfica del trabajo de campo	42

RESUMEN

Objetivo: Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del cliente en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, Lima en el mes de enero del 2021.

Métodos: La técnica utilizada fue la encuesta para la recogida de información por medio de preguntas cerradas dispuestas en un cuestionario impreso.

Resultado: Los clientes que acuden a 03 boticas y 01 farmacia ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, se sienten satisfechos respecto al: orden, limpieza y buen estado del mobiliario(96.75%), a las instalaciones de iluminación, ventilación y señalización (94.25%), a la identificación y vestimenta adecuada del personal (91.5%), a la disposición a responder dudas y consultas (96.75%), al trato y buen servicio (96.75%), al servicio rápido y oportuno (100.0%), a la información adecuada al medicamento y tratamiento (91.25%), a la confianza hacia el personal de la botica o farmacia (98.5%), a la atención con empatía hacia el usuario (100.0%), a las expectativas del usuario (100.0%).

Conclusiones: El 95.06% de usuarios calificó como adecuada la dispensación de productos farmacéuticos. El 4.94% de usuarios calificó como inadecuado la dispensación de productos farmacéuticos. El 95.33% de usuarios se siente satisfecho con la atención del personal de farmacia. El 4.67% de usuarios se siente insatisfecho con la atención del personal de farmacia.

Palabras claves: *Dispensación, satisfacción, botica, farmacia, Lima.*

ABSTRACT

Objective: To analyze the relationship between the dispensing of medicines and customer satisfaction in apothecaries and pharmacies located in the district of Santiago de Surco, Lima in the month of January 2021.

Methods: The technique used was the survey for the collection of information by means of closed questions arranged in a printed questionnaire.

Results: The clients who go to 03 drugstores and 01 pharmacy located in the district of Santiago de Surco are satisfied with the order, cleanliness and good condition of the furniture (96.75%), the lighting, ventilation and signage facilities (94.25%), the identification and proper dress of the staff (91.5%), the willingness to respond to questions (91.5%), and the quality of the service provided by the staff (91.5%). 5%), to the willingness to answer doubts and queries (96.75%), to the treatment and good service (96.75%), to the quick and timely service (100.0%), to the adequate information to the medication and treatment (91.25%), to the trust towards the staff of the apothecary or pharmacy (98.5%), to the attention with empathy towards the user (100.0%), to the user's expectations (100.0%).

Conclusions: 95.06% of users rated the dispensing of pharmaceutical products as adequate. 4.94% of users rated the dispensing of pharmaceutical products as inadequate. 95.33% of users feel satisfied with the attention provided by the pharmacy staff. 4.67% of users were dissatisfied with the service provided by the pharmacy staff.

Key words: Dispensing, satisfaction, pharmacy, pharmacy, Lima.

I. INTRODUCCIÓN

En el proceso de atención farmacéutica, la dispensación corresponde a un acto profesional como función del Químico Farmacéutico para proporcionar uno o más medicamentos al paciente, regularmente a la presentación de una receta médica autorizada^{1,2}.

El profesional Químico Farmacéutico debe informar y orientar sobre el uso adecuado del medicamento, interacciones medicamentosas posibles, reacciones adversas, y las condiciones apropiadas de conservación del producto farmacéutico. El mismo que señala responsabilidades respecto al paciente y la comunidad en general, lo que indica que el cumplimiento de estas responsabilidades debe llevarse a cabo atendiendo a los criterios de seguridad y calidad a fin de conseguir que el paciente o usuario tenga información suficiente. El conjunto de los establecimientos farmacéuticos y, dentro de ello, el personal farmacéutico, tiene como actividad principal la dispensación de medicamentos y otros productos sanitarios el cual debe significar el correcto proceso del uso de los medicamentos por los pacientes¹⁻³.

Existen organismos rectores de la salud en el mundo como la OMS que recomienda que los medicamentos deban cumplir con criterios de eficacia, seguridad y calidad. Por la abundante oferta del medicamento en el mundo y de sus similares o equivalentes farmacéuticos, se busca que todos cumplan con mencionadas condiciones, pero, además que estos productos equivalentes hayan demostrado que sus resultados son comparables a un referente, solo bajo estas premisas la dispensación y los medicamentos lograrán cumplir con sus objetivos terapéuticos^{2,3}.

El acto de dispensación es una de las acciones importantes en las boticas y farmacias particulares, ya que permite que el cliente pueda entender aspectos farmacológicos de los medicamentos que va a consumir, generando fidelización en su tratamiento^{4,5}.

Con lo mencionado anteriormente, el estudio permitirá conocer la realidad de la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias del distrito de Santiago de Surco - Lima, ya que es un problema frecuente en los profesionales Químicos farmacéuticos no brindar información oportuna y adecuada con respecto a los

medicamentos adquiridos por los clientes, generando grandes niveles de insatisfacción^{4,5}.

El problema central del estudio es:

- ¿Los clientes se sentirán satisfechos por la dispensación de medicamentos y en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco en Lima, en el mes de enero del 2021?

Los sub-preguntas fueron:

- ¿Los clientes se sentirán satisfechos con respecto a las instalaciones de las boticas y farmacias?
- ¿Los clientes se sentirán satisfechos con respecto al personal que atiende en las boticas y farmacias?

Los antecedentes del estudio son:

Bances, J. (2014), evaluó 106 actas de inspección para establecimientos de dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, emitidas por UFREMID en inspecciones reglamentarias a farmacias y boticas en el periodo de estudio. El cumplimiento de las BPD se determinó en función del cumplimiento de los 10 Ítems del acta de Inspección, y se encontró que ni en las farmacias ni en las boticas inspeccionadas por UFREMID durante el periodo de estudio hay cumplimiento de las BPD al 100%⁷.

Paredes, I (2016), evaluó 230 actas de inspección para establecimientos de dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, emitidas por UFREMID en inspecciones reglamentarias a Farmacias y Boticas en el periodo de estudio. El cumplimiento de las BPD se determinó en función del cumplimiento de los 10 ítems del acta de Inspección, y se encontró que en los establecimientos farmacéuticos inspeccionados por UFREMID durante el periodo de estudio hay cumplimiento de las BPD⁸.

Salva, K. (2019), evaluó las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) de medicamentos y material médico quirúrgico del Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria en El Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, en 365 recetas médicas, así como formatos de devolución de medicamentos y material médico quirúrgico. Concluyen que las BPD según la percepción de los trabajadores el Q.F le da prioridad al proceso de dispensación, sin embargo, la falta de recursos humanos perjudica a cabalidad el cumplimiento de ello⁹.

Fernández, E. (2018), evaluó la permanencia del Director Técnico y los errores en el proceso de dispensación de medicamentos en oficinas farmacéuticas del distrito de Villa El Salvador 2017. Los resultados obtenidos según la estadística descriptiva fueron que del total de la muestra solo se encontró la permanencia del Director Técnico en un 33.3% (22) y los Químico Farmacéuticos en promedio cometen menos errores de dispensación con receta y sin receta frente al personal que dispensa; la permanencia del director técnico influye en la cantidad de errores del proceso de dispensación de medicamentos¹⁰.

López, T. (2020), evaluó las BPD y satisfacción del usuario externo - servicio farmacia - Hospital de Paita – 2018; mediante el llenado de fichas de encuestas de 30 ítems aplicadas al personal del Servicio de Farmacia del Hospital y otra encuesta de 15 ítems aplicada al Usuario Externo que acude al mismo. De los resultados obtenidos se obtuvo que el 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos; de las encuestas al personal del Servicio de Farmacia se obtuvo que el 80 % cumplen con las BPD, la relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario Externo mediante la prueba del Chi cuadrado calculado = 19.2 lo que indicaría que si existe relación¹¹.

Cabanillas, J. (2020), evaluó el cumplimiento de las BPD de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, siendo la muestra de 310 pacientes, para poder recolectar la información se utilizó dos cuestionarios. Los resultados encontrados fueron que si hay cumplimiento de las BPD y un 99,4 % de los pacientes se sienten muy satisfechos con la dispensación. Se concluye que el cumplimiento de las BPD se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba realizado en los meses de octubre y noviembre del 2019¹².

El estudio permitirá generar una base de datos preliminar útil para futuras investigaciones y prospección de implementación de programas de fortalecimiento en Buenas Prácticas de Dispensaciones tanto en los profesionales Químicos Farmacéuticos como Técnicos en farmacia²⁻⁵.

La dispensación de medicamentos es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto farmacéutico²⁻⁵. Por lo cual, corresponde a una Buena Práctica de Dispensación (BPD) promover en todo momento el uso racional de medicamentos³⁻⁵.

El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos con o sin receta. La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus actividades. En el proceso de dispensación se diferencian cinco actividades principales³⁻⁵:

- a) Recepción y validación de la prescripción
- b) Análisis e interpretación de la prescripción
- c) Preparación y selección de los productos para su entrega
- d) Registros de la dispensación
- e) Entrega de los productos e información brindada por el dispensador

La satisfacción es un concepto que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplan con las expectativas del usuario⁴⁻⁶.

La satisfacción se define como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, resultado de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud. Es una aspiración que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención cortesía y oportunidad, contar con ambientes agradables en cuanto a iluminación temperatura, ventilación, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; brindando información por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención⁵⁻⁶.

Los pacientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción:³⁻⁶.

- a) Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.
- b) Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- c) Complacencia: Se produce cuando el desempeño excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente se puede conocer el grado de lealtad hacia el establecimiento. Por ejemplo, un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (lealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta.

El desarrollo del estudio se justifica para evaluar la satisfacción de los clientes que acuden a una oficina farmacéutica en épocas de pandemia, debido a que se debe cumplir con las disposiciones sanitarias peruanas y ejercer una adecuada atención en el establecimiento. Asimismo, se hizo viable y factible la ejecución del estudio debido a que el farmacéutico debe vigilar constantemente la forma de dispensar de todo el personal que labora en la oficina farmacéutica.

El objetivo general del estudio fue analizar la satisfacción del cliente por la dispensación de medicamentos y en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco en Lima, en el mes de enero del 2021.

Los objetivos específicos fueron:

- Evaluar la satisfacción de los clientes respecto a las instalaciones de las boticas y farmacias
- Evaluar la satisfacción de los clientes con respecto al personal que atiende en las boticas y farmacias

La hipótesis principal de investigación es:

- Los clientes de las boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco en Lima se sienten satisfechos con la dispensación brindada ¹⁷⁻¹⁸.

Las hipótesis específicas son:

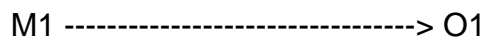
- Los clientes de las boticas y farmacias se sienten satisfechos con sus instalaciones
- Los clientes de las boticas y farmacias se sienten satisfechos con el personal que atiende

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE ESTUDIO:

El enfoque del estudio es mixto debido a que se desarrollará el análisis de datos cualitativos y cuantitativos. Es de tipo no experimental, correlacional, transversal y prospectivo.

El diseño de la investigación es descriptivo simple mediante el cual se obtiene información con base en comparaciones para poder tomar decisiones. El diagrama que corresponde a este diseño es el siguiente¹⁸⁻¹⁹:



Se tiene en este esquema:

M1 = Muestra de estudio

O1 = Información recolectada de la muestra

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO:

A. POBLACIÓN:

La población está conformada por un aproximado diario de 800 clientes que concurren a farmacias y boticas del distrito de Santiago de Surco.

B. MUESTRA:

La muestra es aquella que presenta relaciones semejantes con las características de la población, por lo que se hace representativa de la población, es así que se aplicará el muestreo no probabilístico, obteniéndose una muestra de 400 clientes:

2.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

- Variable 1: Dispensación de Medicamentos
- Variable 2: Satisfacción del Cliente

La operacionalización de variables se puede observar en el Anexo B.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada fue la encuesta para la recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso.

2.4.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento utilizado es el cuestionario, la cual contiene preguntas sobre los hechos o aspectos referentes a la satisfacción que muestran los usuarios en la dispensación para recibir un servicio en las oficinas farmacéuticas ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, Lima.

2.5. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los usuarios que compren medicamentos en las oficinas farmacéuticas en el distrito de Santiago de Surco se les entregará el consentimiento informado, además de brindar información con respecto al estudio a realizar. Asimismo, los usuarios llenarán la respectiva encuesta respondiendo según anexo A.

2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se usó para digitar, procesar y analizar datos y determinar indicadores promedios el programa estadístico SPSS versión 22.0. La información cuantitativa se ordenó en cuadros y gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información y realizar la interpretación respectiva.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS:

Se consideró el respeto y cordialidad para realizar la encuesta a los clientes; así como la confidencialidad de sus datos sensibles²⁰⁻²¹.

III. RESULTADOS

TABLA 1. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL ORDEN, LIMPIEZA Y BUEN ESTADO DEL MOBILIARIO

Nivel de Satisfacción	Porcentaje (%)
Satisfecho	96.75
Insatisfecho	3.25

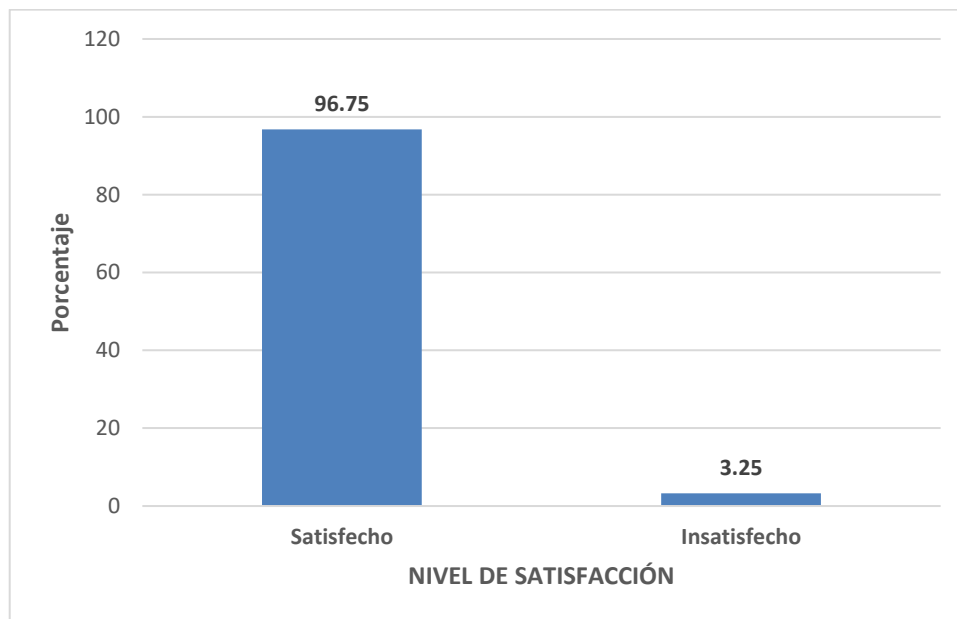
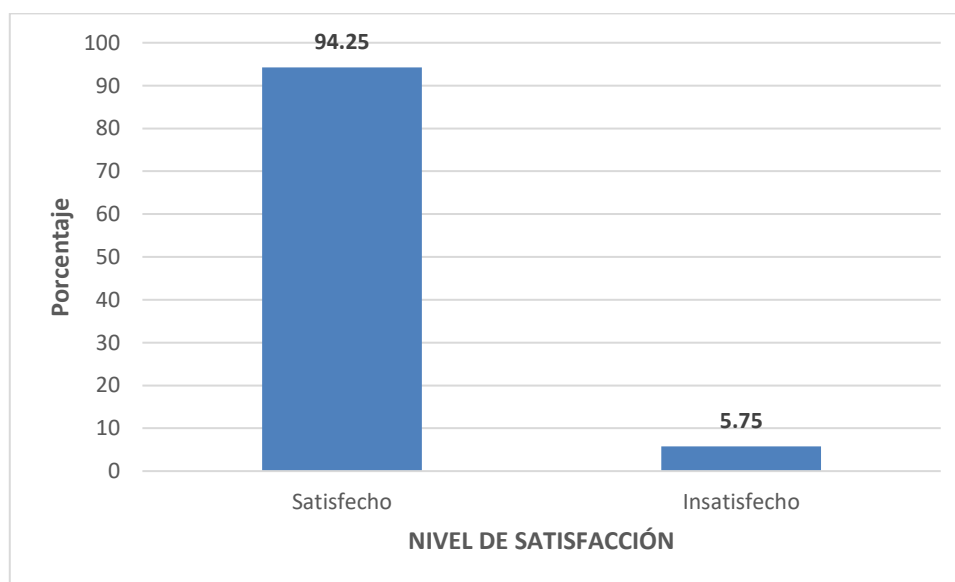


GRÁFICO 1. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL ORDEN, LIMPIEZA Y BUEN ESTADO DEL MOBILIARIO

**TABLA 2. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS
INSTALACIONES DE ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN Y SEÑALIZACIÓN**

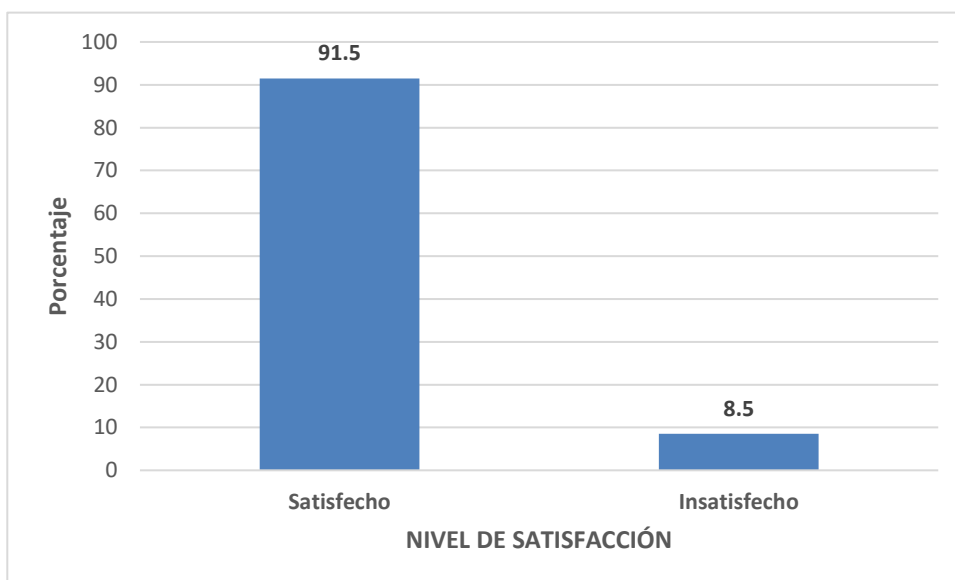
Nivel de Nivel de Satisfacción	Porcentaje (%)
Satisfecho	94.25
Insatisfecho	5.75



**GRÁFICA 2. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO
A LAS INSTALACIONES DE ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN Y SEÑALIZACIÓN**

TABLA 3. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A IDENTIFICACIÓN Y VESTIMENTA ADECUADA

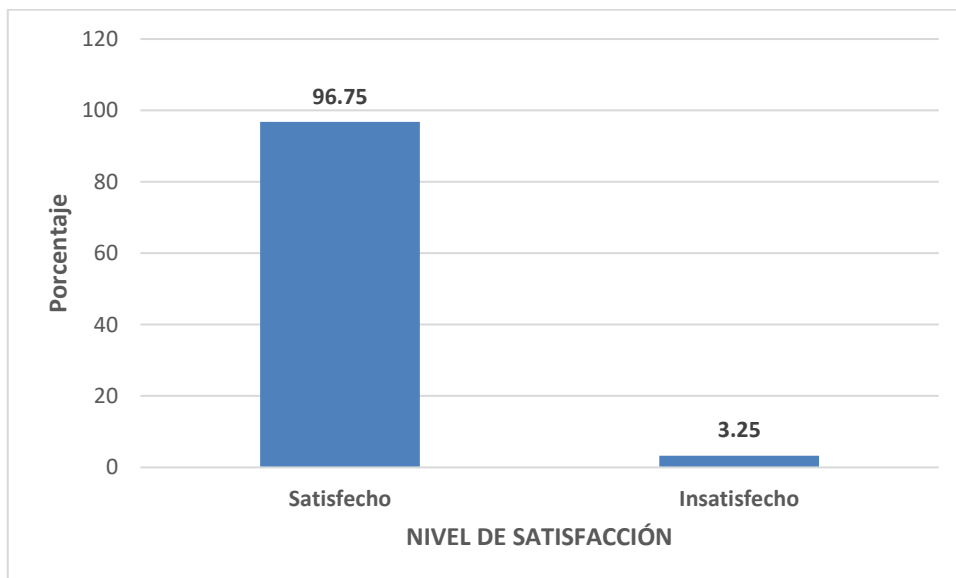
Nivel de Satisfacción	Porcentaje (%)
Satisfecho	91.5
Insatisfecho	8.5



**GRÁFICA 3. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO
A IDENTIFICACIÓN Y VESTIMENTA ADECUADA**

**TABLA 4. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA DISPOSICIÓN A
REPONDER DUDAS Y CONSULTAS**

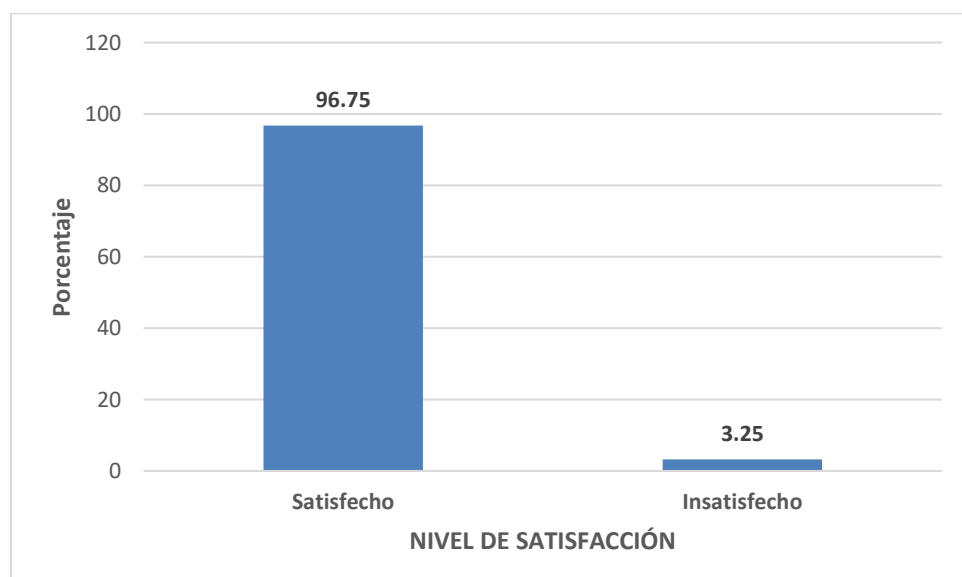
Nivel de Satisfacción	Porcentaje (%)
Satisfecho	96.75
Insatisfecho	3.25



**GRÁFICA 4. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO
A LA DISPOSICIÓN A REPONDER DUDAS Y CONSULTAS**

**TABLA 5. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL TRATO Y BUEN
SERVICIO**

Nivel de Satisfacción	Porcentaje (%)
Satisfecho	96.75
Insatisfecho	3.25



**GRÁFICA 5. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO
AL TRATO Y BUEN SERVICIO**

**TABLA 6. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL SERVICIO
RÁPIDO Y OPORTUNO**

Nivel de Satisfacción	Porcentaje (%)
Satisfecho	100
Insatisfecho	0

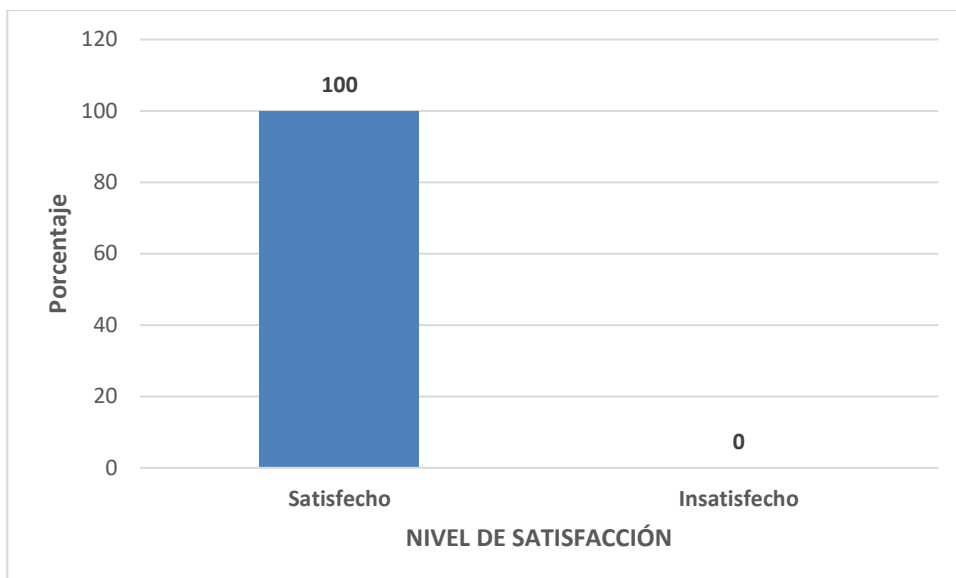


GRÁFICO 6. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL SERVICIO RÁPIDO Y OPORTUNO

TABLA 7. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A INFORMACIÓN ADECUADA DEL MEDICAMENTO Y TRATAMIENTO

Nivel de Satisfacción	Porcentaje (%)
Satisfecho	91.25
Insatisfecho	8.75

--	--

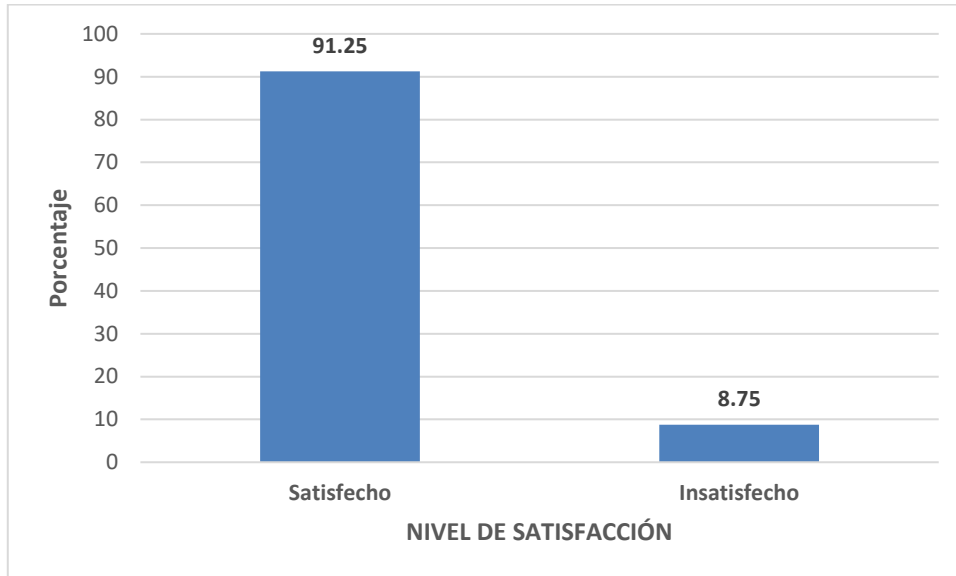
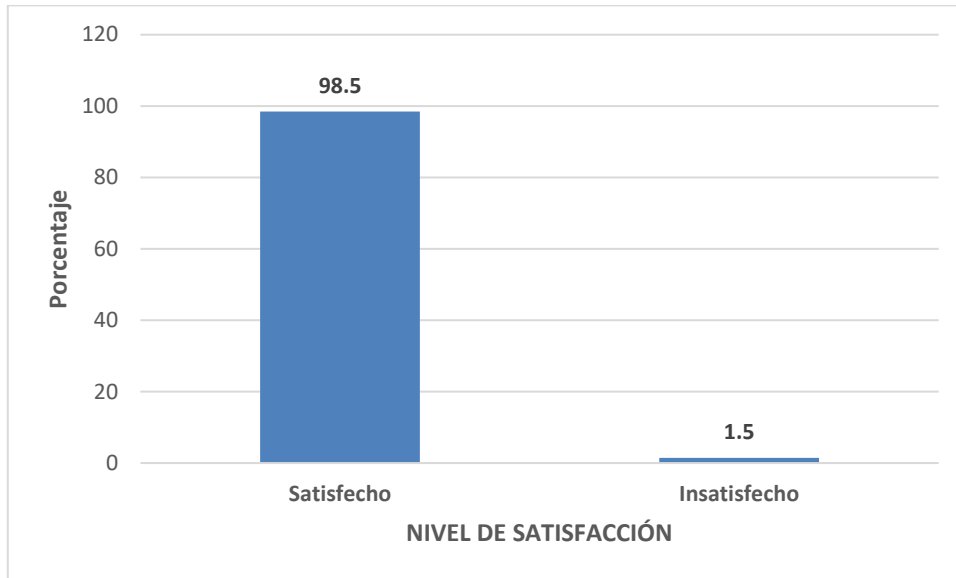


GRÁFICO 7. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A INFORMACIÓN ADECUADA DEL MEDICAMENTO Y TRATAMIENTO

TABLA 8. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A CONFIANZA HACIA EL PERSONAL DE LA BOTICA O FARMACIA

Nivel de Satisfacción	Porcentaje
Satisfecho	98.5
Insatisfecho	1.5

--	--

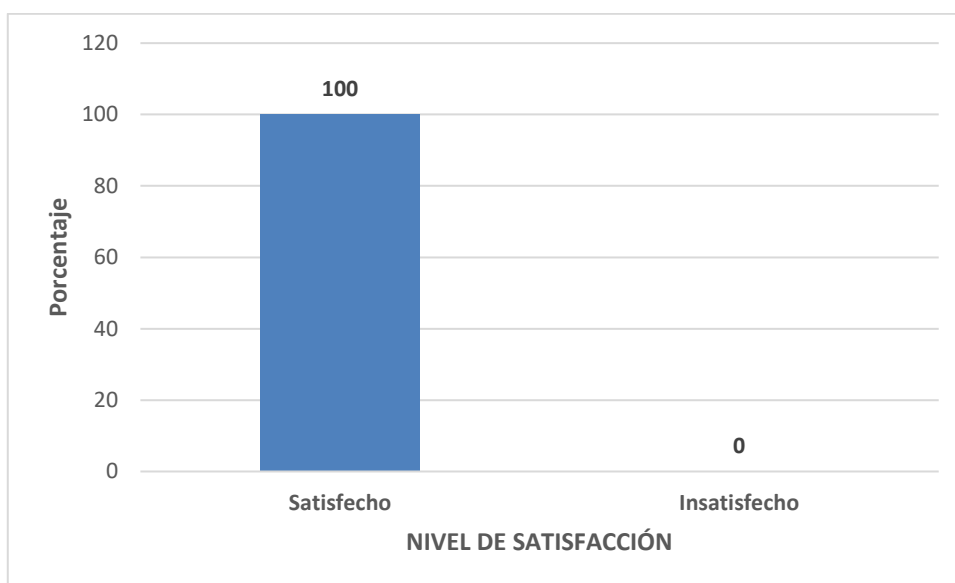


GRÁFICA 8. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A CONFIANZA HACIA EL PERSONAL DE LA BOTICA O FARMACIA

TABLA 9. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ATENCIÓN CON EMPATÍA HACIA EL USUARIO

Nivel de Satisfacción	Porcentaje
	100

Satisfecho	
Insatisfecho	0



GRÁFICA 9. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ATENCIÓN CON EMPATÍA HACIA EL USUARIO

TABLA 10. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO

Nivel de Satisfacción	Porcentaje
-----------------------	------------

Satisfecho	100
Insatisfecho	0

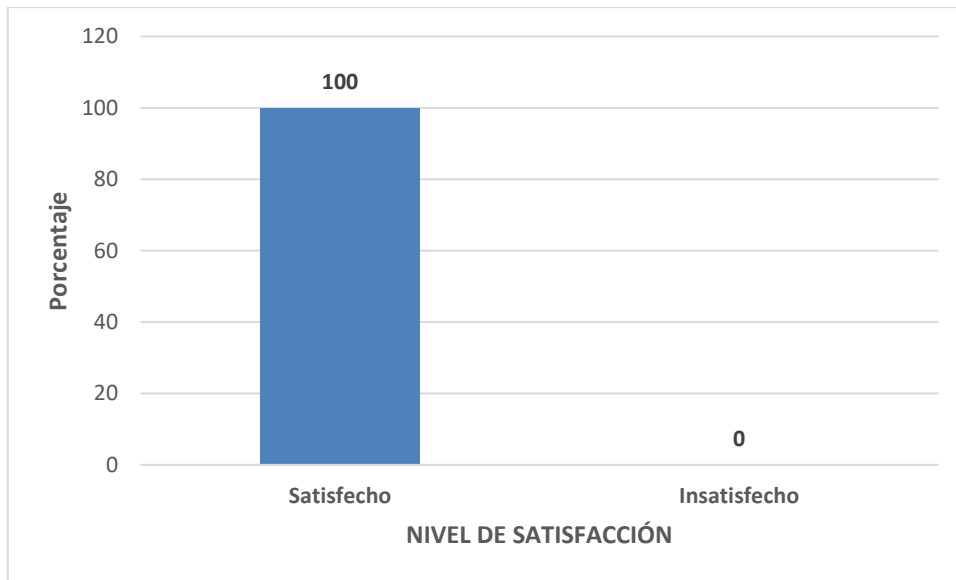


GRÁFICO 10. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO

TABLA 11. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nivel de Satisfacción	Porcentaje
-----------------------	------------

Satisfecho	95.33
Insatisfecho	4.67

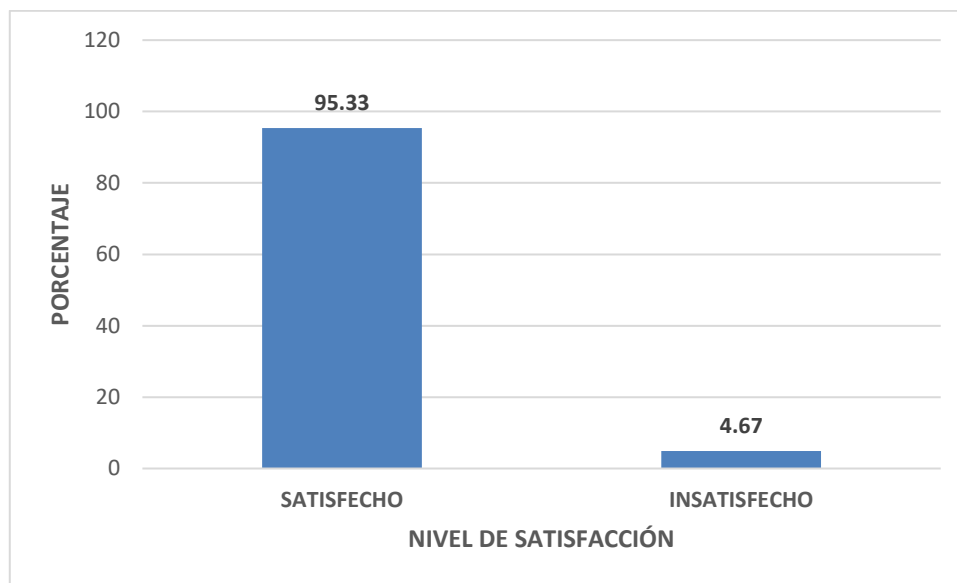
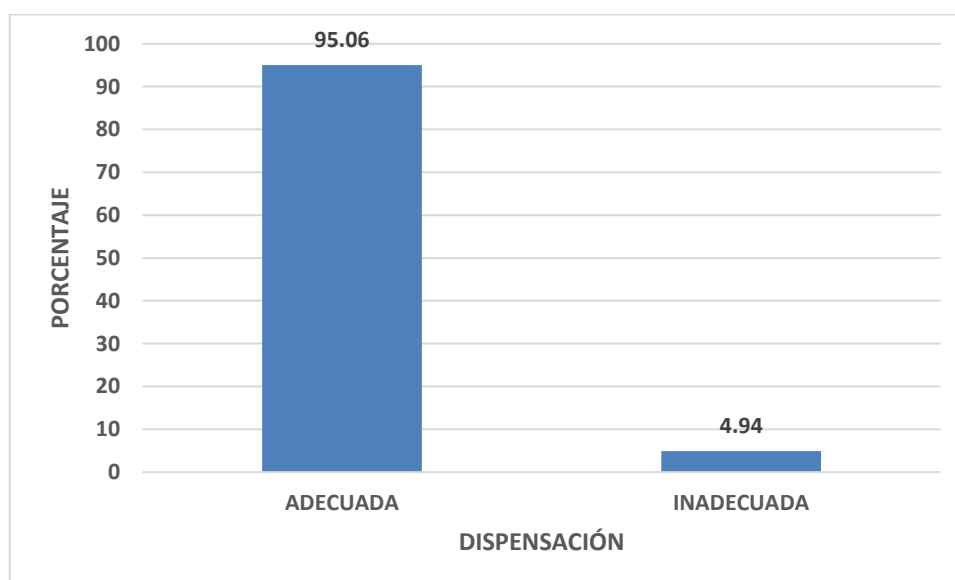


GRÁFICO 11. PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TABLA 12. DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS POR PARTE DEL PERSONAL DE FARMACIA

DISPENSACIÓN	PORCENTAJE
ADECUADA	95.06
INADECUADA	4.94



GRÁFICA 12. PORCENTAJE DE DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS POR PARTE DEL PERSONAL DE FARMACIA

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados del análisis, en el nivel de satisfacción con respecto al orden, limpieza y buen estado del mobiliario el 96.75% de usuarios se encuentran satisfechos y el 3.25% insatisfechos. Las estrategias de marketing implican aumentar las ventas de una empresa, una de ellas es la limpieza, el buen mobiliario, el orden de los anaqueles, la limpieza diaria, semanal y mensual; todo ello permite que el usuario adquiera sus productos con seriedad y confianza; además el cumplimiento de estos aspectos se encuentra en el DS 014-2011-S.A. (Ley de Establecimientos Farmacéuticos).

En el nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones de iluminación, ventilación y señalización el 94.25% de usuarios se sienten satisfechos y el 5.75% insatisfechos. En el nivel de satisfacción con respecto a identificación y vestimenta adecuada el 91.5% de usuarios están satisfechos y el 8.5% insatisfechos.

En el nivel de satisfacción con respecto a la disposición a responder dudas y consultas el 96.75% de usuarios están satisfechos y el 3.25% insatisfechos. En el nivel de satisfacción con respecto al trato y buen servicio el 96.75% se encuentra satisfecho y el 3.25% insatisfecho. Estos resultados no concuerdan con Bances, J. (2014) ya que determinó que ni en las farmacias ni en las boticas inspeccionadas durante el periodo de estudio cumplieron con las Buenas prácticas de Dispensación al 100%. El cumplimiento de las Buenas prácticas de oficina farmacéutica brinda confianza y seguridad al usuario en adquirir sus productos farmacéuticos, con ello aumenta los clientes potenciales y permite transmitir una idea de servicio al usuario²².

En el nivel de satisfacción con respecto al servicio rápido y oportuno el 100% de usuarios se siente satisfecho. En el nivel de satisfacción con respecto a información adecuada del medicamento y tratamiento el 91.25% se siente satisfecho y el 8.75% insatisfecho. En el nivel de satisfacción con respecto a confianza hacia el personal de la botica o farmacia el 98.5% se siente satisfecho y el 1.5% insatisfecho. En el nivel de satisfacción con respecto a la atención con empatía hacia el usuario el 100% se siente satisfecho. En el nivel de

satisfacción con respecto a las expectativas del usuario el 100% se siente satisfecho. Es importante que un establecimiento farmacéutico genere satisfacción en el usuario, para ello debe realizar consejería farmacéutica, la atención debe ser rápida, oportuna, transmitir una idea de servicio, realizando una adecuada dispensación y/o expendio, además siempre tener disponible los medicamentos que necesita la población generando un acceso inmediato a ellos. Aplicando estos aspectos los usuarios se sentirán satisfechos en el tema de adquisición.

En el nivel de satisfacción del usuario en forma general el 95.33% se siente satisfecho y el 4.67% insatisfecho, coincide con Cabanillas, J. (2020) donde encontró que el cumplimiento de las BPD se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba realizado en los meses de octubre y noviembre del 2019¹².

En el grado de dispensación de productos farmacéuticos por parte de personal de farmacia el 95.06% fue adecuada y el 4.94% inadecuada. La dispensación es el acto profesional del Director técnico en brindar información idónea, oportuna de los medicamentos que adquiere el usuario, ya sea de los efectos adversos, frecuencia de toma, denominación común internacional, etc. Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento.

A partir de los resultados encontrados se determinó que los usuarios se encuentran satisfechos y el proceso de dispensación es la correcta.

4.2 Conclusiones

Los estudios realizados en el presente trabajo nos permiten llegar a las siguientes conclusiones:

- a. El 95.06% de usuarios calificó como adecuada la dispensación de productos farmacéuticos.
- b. El 4.94% de usuarios calificó como inadecuado la dispensación de productos farmacéuticos.
- c. El 95.33% de usuarios se siente satisfecho con la atención del personal de farmacia.
- d. El 4.67% de usuarios se siente insatisfecho con la atención del personal de farmacia.
- e. En general la dispensación por parte del personal de farmacia fue adecuada reflejada en la satisfacción de los usuarios.

4.3 Recomendaciones

- Se debe realizar investigaciones más específicas con respecto al tipo de necesidad del usuario y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación por parte de los establecimientos farmacéuticos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Federación Internacional Farmacéutica. Buenas Prácticas en Farmacia. Directrices conjuntas FIP/OMS sobre Buenas Prácticas en Farmacia: Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. Disponible en: www.fip.org. [fecha de acceso 30 de junio de 2015].
2. Ministerio de Salud (2004). Política Nacional de Medicamentos. Lima; MINSA. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/daum/urm/evasitmedicamentos.pdf> [fecha de acceso 15 de Noviembre del 2020].
3. Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA, Resolución que aprueba el “Manual de Buenas Prácticas de Dispensación” de fecha 15.01.2009.
4. Organización Mundial de la Salud, La Gestión del Suministro de Medicamentos. Garantía de unas prácticas de dispensación correctas. Management 32 566:580.
5. American Society of Hospital Pharmacist (ASHP). Guidelines: Minimum Standard for Pharmaceutical Services in Ambulatory Care. Am J Health Syst Pharm. 1999. 56 1744: 53.
6. Confederación Farmacéutica Argentina. Buenas Prácticas de Dispensación. Norma COFA de aplicación recomendada N° 2/03.
7. Bances Gaya, J. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacias y boticas inspeccionadas por ufremid en el departamento de la libertad, octubre 2013 – marzo 2014. [Tesis de Pregrado]. La Libertad: Repositorio Institucional UNITRU, Universidad Nacional de Trujillo; 2014.

8. Paredes Layza, I. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacias y boticas inspeccionados por ufremid, en el departamento de la libertad, marzo 2014 – marzo 2015. [Tesis de Pregrado]. La Libertad: Repositorio Institucional UNITRU, Universidad Nacional de Trujillo; 2016.
9. Salva Romero, K. Evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación del Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo. [Tesis de Pregrado]. Huancayo: Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, Universidad Roosevelt; 2019.
10. Fernández Silva, E. Permanencia del Director Técnico y los Errores en el Proceso de Dispensación de Medicamentos en Oficinas Farmacéuticas del Distrito de Villa El Salvador. [Tesis de Pregrado]. Lima: Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica, Universidad Norbert Wiener; 2018.
11. López Noé, T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018. [Tesis de Pregrado]. Piura: Programa de Farmacia y bioquímica, Universidad San Pedro; 2019.
12. Cabanillas Murillo, J. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba. [Tesis de Posgrado]. Trujillo: Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios en Salud, Universidad César Vallejo; 2020.
13. Cataño-Riobueno GA. Desafíos para la buena dispensación de medicamentos. Rev CES Salud Pública. 2017; 8(1): 94-107.
14. Zafra Fernández J.L., Isla Tejera B., Del Prado Llergo J.R. Efecto de un sistema automático de dispensación de medicamentos sobre el gasto farmacéutico y el grado de satisfacción del usuario. Enferm. glob. [Internet]. 2012 Ene [citado 2020 Dic 31]; 11(25): 250-261. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000100015&lng=es.

15. Abaurre Labrador R. Satisfacción de los usuarios de farmacia comunitaria con el servicio de dispensación protocolizada. SEFAC. [Internet]. 2013 ene [citado 2020 Dic 14]; 2 (1). Disponible en: <https://www.farmaceuticoscomunitarios.org/es/journal-article/satisfaccion-usuarios-farmacia-comunitaria-con-servicio-dispensacion-protocolizada>.
16. Venâncio Sônia, I. Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos para pacientes con hepatitis C crónica en farmacias con componentes especializados de la Secretaría de Salud del Estado de São Paulo, en 2010. Epidemiol. Serv. Salud [Internet]. Diciembre de 2014 [consultado el 30 de diciembre de 2020]; 23 (4): 701-710. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222014000400701&lng=en. <http://dx.doi.org/10.5123/S1679-49742014000400012>.
17. Pombo Romero Julio, Portela Romero Manuel, Vizoso Hermida José Ramón, Tasende Souto Margarita. Evaluación del Programa Piloto de Dispensación de Medicamentos en Dosis Personalizada en Galicia. Gac Sanit [Internet]. 2007 Feb [citado 2020 Dic 29] ; 21(1): 18-22. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000100004&lng=es.
18. Rincon Adriana, Goncalves Edith, Andrade Beatriz. Atención farmacéutica comunitaria y su impacto en la percepción sobre el profesional farmacéutico en 03 Parroquias del municipio Libertador del estado Mérida. INHRR [Internet]. 2012 Dic [citado 2020 Dic 29]; 43(2): 20-26. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772012000200004&lng=es.

19. WHO. Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales - Perspectivas políticas de la OMS sobre medicamentos. Essential Medicines and HealthProductsInformation Portal.No. 05. 2002 [acceso 12 Dic 2020]. Disponible en: <http://apps.who.int/medicinedocs/en/d/Js4874s/2.html>

20. Rodríguez Ganen Odalis, García Millian Ana Julia, Alonso Carbonell Liuba, León Cabrera Pablo. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Rev Cubana Med Gen Integr [Internet]. 2017 Dic [citado 2020 Dic 17] ; 33(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007&lng=es.

21. Reyes Rodríguez Eduardo Raymundo, Sánchez Palacio José Luis, Bañales Ley Rebeca. Evaluación del sistema de dispensación de medicamentos en el Hospital General de Tijuana. Salud pública Méx [revista en la Internet]. 2007 Ago [citado 2020 Dic 17] ; 49(4): 245-246. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007000400001&lng=es.

ANEXO A
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Indicadores	Ítem	Escala valorativa
Dispensación de medicamentos	Es el acto del profesional Químico Farmacéutico con la finalidad de brindar información veraz y adecuada como respuesta a la presentación de una receta elaborada por el profesional autorizado.	Es un procedimiento de la entrega del medicamento con las indicaciones respectivas para su uso correcto del medicamento por el profesional encargado de farmacia en el Centro de Salud del primer nivel de atención.	Información adecuada	- Recetas con prescripción legible	7, 10	Encuesta
				- Nivel de información en botica o farmacia	4, 10	
			Entrega de medicamento	- Cumplimiento de la dispensación	4, 6, 7, 10	
				- Nivel de cumplimiento del personal	4, 6, 7, 10	
Satisfacción del cliente	Es el nivel del estado de ánimo de un individuo de gestión de calidad, define como la percepción del cliente sobre el grado de satisfacción. Además, es la comparación de forma inevitable sobre la expectativa y lo percibido.	Es lo que percibe el usuario al momento de la dispensación del medicamento completándose con la expectativa en la atención primaria.	Percepción del servicio	- Instalaciones y buen trato al paciente	1, 2, 5, 8, 9	Encuesta
				- Nivel de eficiencia del personal	4, 6, 7, 10	
			Expectativa del servicio	- Opinión del usuario final	3, 4, 5, 6, 8, 9, 10	
				- Cumplimiento de la dispensación	3, 4, 5, 7, 10	

ANEXO B

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA								
<p>Calificar las percepciones que usted otorga al servicio que recibió en la botica o farmacia donde ha recibido los medicamentos, del distrito de Santiago de Surco. Usando una escala numérica del 1 al 7, considere al 1 como de menor calificación y 7 como de mayor calificación.</p>								
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿La botica o farmacia presenta mobiliario ordenado y en buen estado de conservación?							
2	¿Las instalaciones de iluminación y ventilación son adecuadas en la botica o farmacia y están señalizadas?							
3	¿El personal de la botica o farmacia está identificado y usa vestimenta adecuada (chaqueta o bata)?							
4	¿El personal de la botica o farmacia estuvieron aptos y dispuestos a responderle sus dudas o consultas?							
5	¿En la botica o farmacia el trato es igual para todos y brindan un buen servicio?							
6	¿En la botica o farmacia brindan un servicio rápido y oportuno?							
7	¿El personal de la botica o farmacia le atendió de forma personalizada e informó sobre la duración del tratamiento indicado en su receta médica?							
8	¿Sintió confianza con el comportamiento del personal de la botica o farmacia?							
9	¿Fue atendido (a) con amabilidad y empatía por parte del personal de la botica o farmacia?							
10	¿El personal de la botica o farmacia logró entender su receta adecuadamente?							

ANEXO C

AUTORIZACIÓN DE LAS BOTICAS

ANEXO C: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento; nosotros los Bachilleres de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora: Diego Angelito Barrionuevo Paili y Janeth Rosmery Salvador Cullcush, deseamos realizar nuestro estudio de investigación denominado "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, ENERO, 2021"; para ello solicitamos su consentimiento para poder culminar nuestra investigación que servirá de ayuda para nuestro distrito y la ciudadanía en general. Por tal razón este documento da fe que la información obtenida se guardará adecuadamente y cuidando el principio de confidencialidad.

Surco,.....de enero del 2021

CAI
FARMACIA MASTERFARMA
TELÉFONO: 101 504 6575
CELULAR: 957 155 716
DIRECCIÓN: AV. SURCO 880 - SURCO

 **ALESFARMA E & F F I R L**
FARMACIA MASTERFARMA
Av. Surco 880 - Urb. La Virreyne - Surco
RUC: 720348054926

Bach. Q. F. Diego Angelito Barrionuevo Paili

MARIA YRENE LEON CASTRO
GERENTE

CRF 02088

ANEXO C: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento; nosotros los Bachilleres de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora: Diego Angelito Barrionuevo Palli y Janeth Rosmery Salvador Cullcush, deseamos realizar nuestro estudio de investigación denominado "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN BOTICAS Y FARMACIAS UBICADAS EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, ENERO, 2021", para ello solicitamos su consentimiento para poder culminar nuestra investigación que servirá de ayuda para nuestro distrito y la ciudadanía en general. Por tal razón este documento da fe que la información obtenida se guardará adecuadamente y cuidando el principio de confidencialidad.

Surco, de enero del 2021



OCRA ANTONETA CULCUTA D09
C.O.FR 01849

Bach. Q.F. Diego Angelito Barrionuevo Palli

Bach. Q. F. Janeth Rosmery Salvador Cullcush



ANEXO D
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL TRABAJO DE CAMPO
ENCUENTAS REALIZADAS EN BOTICAS MIFARMA AV SURCO



FARMACIA MASTERFARMA AV SURCO



BOTICA PHARMAX MEDIC

