



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

**CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE
DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE
ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA DEL POLICLÍNICO
ESSALUD JULIACA, SETIEMBRE 2021**

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

AUTORES

Bach. QUISPE HUANCA, DORIS

<https://orcid.org/0000-0002-6586-0106>

Bach. VALERIANO CHAVEZ, NIEVELUZ ROXANA

<https://orcid.org/0000-0002-5897-7354>

ASESOR

Mg. PINEDA PEREZ, NEUMAN MARIO

<https://orcid.org/0000-0001-6818-7797>

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios y a toda mi familia.

A Dios, porque supo guiarme por el buen camino, darme mucha salud y fuerza en estos tiempos tan difíciles, enseñándome a salir de las adversidades.

Al regalo más grande que Dios me dio, mi hija Emily Camila, la personita más importante de mi vida, es mi motor y motivo para luchar cada día y salir adelante.

A mi familia, en especial para mis padres Marcos y Carmen por su apoyo, comprensión y ayuda en los momentos difíciles.

Doris, Quispe Huanca

A Dios, por darme fortaleza y perseverancia para alcanzar mis metas, a mi abuelita Cecilia por ser mi ángel del cielo que siempre me cuida y guía mi camino. A mi familia en especial a mis queridos padres por el apoyo incondicional en las diferentes etapas de este proceso universitario quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

Niveluz Roxana, Valeriano Chavez

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios por que nos dio mucha fortaleza y perseverancia para alcanzar nuestro propósito.

A nuestra familia en especial a nuestros padres y hermanos por ser los principales promotores de nuestros sueños, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A la universidad María Auxiliadora que nos abrió las puertas para realizar nuestra tesis.

A nuestro asesor de tesis Mg. Neuman Mario Pineda Pérez, por brindarnos su apoyo incondicional durante todo el desarrollo de nuestra investigación.

Al director del policlínico Juliaca EsSalud Dr. Mario Arturo, Alarcón Hinojosa, a los Químicos Farmacéuticos Glenny, Ruth por permitirnos realizar nuestra tesis.

A todas las personas que colaboraron de alguna manera con nuestra tesis.

Doris, Quispe Huanca

Niveluz Roxana, Valeriano Chavez

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIAL Y MÉTODOS	13
II.1 Enfoque y diseño de la investigación	13
II.2 Población, muestra y muestreo	13
II.3 Variables de investigación	14
II.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	15
II.5 Plan metodológico para la recolección de datos	15
II.6 Procesamiento del análisis estadístico	16
II.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
III.1 Estadística de Confiabilidad	17
III.2 Estadística Descriptiva:	17
III.3 Estadística Inferencial	36
IV. DISCUSIÓN	37
IV.1 Discusión de resultados	37
IV.2 Conclusiones	39
IV.3 Recomendaciones	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	44
ANEXO A: Instrumento para la recolección de datos	44
ANEXO B: Operacionalización de variables	48
ANEXO C: Matriz de consistencia	50
ANEXO D: Consentimiento informado	51
ANEXO E: Carta de consentimiento informado	53
ANEXO F: Carta de presentación	58
ANEXO G: Solicitud para realizar el trabajo de investigación	59
ANEXO H: Carta de autorización	60
ANEXO I: Fotografías del trabajo de campo	61

ÍNDICE DE TABLA

	Páginas
Tabla 1.	17
Tabla 2.	17
Tabla 3.	18
Tabla 4.	19
Tabla 5.	20
Tabla 6.	21
Tabla 7.	22
Tabla 8.	23
Tabla 9.	24
Tabla 10.	27
Tabla 11.	30
Tabla 12.	33
Tabla 13.	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1.	18
Figura 2.	23
Figura 3.	25
Figura 4.	25
Figura 5.	26
Figura 6.	26
Figura 7.	28
Figura 8.	29
Figura 9.	29
Figura 10.	31
Figura 11.	32
Figura 12.	32
Figura 13.	34
Figura 14.	34
Figura 15.	35

RESUMEN

Objetivo: “Determinar en qué medida el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre 2021”.

Material y Métodos: La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo, diseño no experimental, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional y de corte transversal, la población estuvo constituida por 2 Químicos Farmacéuticos y 9945 pacientes que acuden al servicio de farmacia del policlínico Juliaca (EsSalud), la muestra fue censal para los Químicos Farmacéuticos y por otra parte se contó con 370 pacientes, el muestreo fue el aleatorio simple, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Resultados: Para la confiabilidad del instrumento se empleó el alfa de Cronbach, en donde se obtuvo 0.911 para instrumento satisfacción del usuario, lo que indica que la confiabilidad es alta; así mismo el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación realizada por los Químicos Farmacéuticos fue en un 92.41%, con respecto al grado satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre del 2021 fueron los siguientes: en un 47.57% moderadamente satisfecho, en un 32.70% muy satisfecho, 12.16% poco satisfecho, 7.30% totalmente satisfecho, 0.27% (1) nada satisfecho.

Conclusiones: El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación no afecta al grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca setiembre del 2021. Así mismo, la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia es el reflejo del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación.

Palabras claves: buenas prácticas de dispensación, BPD, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Objective: "Determine to what extent compliance with good dispensing practices affects the degree of satisfaction of users who attend the pharmacy service of the EsSalud Juliaca polyclinic, September 2021".

Material and Methods: The present investigation had a qualitative approach, non-experimental design, the type of investigation was descriptive correlational and cross-sectional, the population consisted of 2 Pharmaceutical Chemists and 9945 patients who attend the pharmacy service of the Juliaca polyclinic (EsSalud), the sample was census for Pharmaceutical Chemists and on the other hand there were 370 patients, the sampling was simple random, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire.

Results: For the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, where 0.911 was obtained for the user satisfaction instrument, which indicates that the reliability is high; Likewise, compliance with the Good Dispensing Practices carried out by the Pharmaceutical Chemists was 92.41%, with respect to the degree of satisfaction of the users who attend the pharmacy service of the EsSalud Juliaca polyclinic, September 2021, were the following: 47.57 % moderately satisfied, 32.70% very satisfied, 12.16% not very satisfied, 7.30% totally satisfied, 0.27% (1) not at all satisfied.

Conclusions: Compliance with good dispensing practices does not affect the degree of satisfaction of users who attend the pharmacy service of the EsSalud Juliaca polyclinic in September 2021. Likewise, patient satisfaction with the pharmacy service is a reflection of compliance. of good dispensing practices.

Keywords: good dispensing practices, BPD, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se viene fomentando y utilizando nuevas estrategias para la atención al paciente, lo que permite mejorar la prestación de los servicios en salud, dentro de estas estrategias de salud se encuentran las Buenas Prácticas de dispensación (BPD) (1). En todo el mundo se sigue perfeccionando la implementación de las BPD para ayudar a lograr una mejora en la atención al paciente. Sin embargo, la calidad de las BPD proporcionada sigue siendo inadecuada, especialmente en términos de asesoramiento por parte de los químicos farmacéuticos al momento de realizar la dispensación (2,3). Ahora bien, en los países en desarrollo los químicos farmacéuticos comunitarios, que supuestamente están estratégicamente posicionados en la comunidad para brindar salud pública, no están aprovechando esta oportunidad (4). Cabe resaltar, la dispensación es un servicio fundamental que solamente la realizan los químicos farmacéuticos que tiene como responsabilidad garantizar que los pacientes obtengan el máximo beneficio clínico de los medicamentos mientras se minimizan los daños (5). Si bien es cierto, el proceso de dispensación está diseñado para incluir asesoramiento al paciente sobre qué esperar de un determinado medicamento, también está diseñado para identificar y prevenir problemas relacionados con el medicamento, especialmente errores de medicación (p. Ej., prescripción, dispensación, administración, errores de sistematización); pero la realidad indica que aún no se está cumpliendo correctamente las BPD.

No obstante, en las BPD son fundamentales las habilidades de comunicación y el ingenio en la consejería, autocuidado y la satisfacción del paciente (6,8). Por consiguiente, el trabajo proporcionado por el químico farmacéutico se ve reflejado en la satisfacción del usuario; y este es el reconocimiento al trabajo brindado por el químico farmacéutico respecto a la información, uso, cuidado, consejería en el tratamiento (9,10). Es por ello, que en los países desarrollados se vienen planteando estratégicamente las farmacias comunitarias, que están dedicándose, realizando y cumpliendo las BPD dirigida a una población específica (11,12). Por esta razón, en los países como Francia, Alemania, China y Estados Unidos, para empatizar con la

población, disminuir la insatisfacción del paciente, reducir los problemas al uso racional de medicamentos, se están desarrollando programas estratégicos que involucran a los químicos farmacéuticos (13), en el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (5,14).

En Sudamérica, en países como Brasil, Colombia, Venezuela, Ecuador y Perú recientemente se insertaron en sus horizontes la atención farmacéutica y BPD; en Brasil, a pesar de ser uno de los primeros precursores de las BPD en Sudamérica, existe una insatisfacción por parte del usuario debido a las irregularidades sanitarias que se presentan (15). En el Perú, hay un gran obstáculo para el desarrollo de las BPD y una de las grandes brechas es la baja calidad de la prescripción médica (llenado correcto de la prescripción médica), mala caligrafía que dificulta su interpretación y en la información dirigida al paciente (15,16), errores en la preparación, selección, entrega y una pésima información del medicamento, que afectan la calidad de la dispensación y la satisfacción del usuario que recurre a farmacia (17). En la ciudad de Juliaca la población tiene una reducida relación con el sistema de salud, ven en el químico farmacéutico un aliado para la atención primaria, reconoce que por las dificultades de la zona y el poco apoyo del ministerio de salud no se aplican algunas estrategias sanitarias, por ende pueden tener una falsa apreciación del servicio al usuario dado por los establecimientos sanitario públicos y privados por ello es necesario investigar el cumplimiento de las BPD y la satisfacción del usuario que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud.

Las Buenas Prácticas de Dispensación, es el proceso de suministrar el medicamento exacto al paciente durante un período de tiempo, en donde los químicos farmacéuticos tienen un papel fundamental de brindar la información sobre el uso racional del medicamento (18).

La satisfacción del usuario es un estado mental en respuesta a una acción, efecto y cumplimiento con el deseo y las expectativas (19,20). En mercadotecnia es importante la satisfacción del usuario, por lo que el paciente vuelve a comprar, recomienda a sus conocidos, y deja de lado a la competencia (21,22). La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, es la calificación al desempeño que realiza el químico farmacéutico en las Buenas Prácticas de Dispensación, desde la recepción,

interpretación de la prescripción médica y la preparación, selección del medicamento y la información (23).

El servicio de farmacia es el lugar donde se práctica la preparación, conservación, presentación y dispensación de los medicamentos que se utilizan para asegurar la calidad de vida del usuario (24).

Loza M. *et al.* (2021), determinaron la “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19”; en donde encontraron que la dispensación se encontraba entre el 46.30% y 50.7% (baja a media), en tanto que la satisfacción del usuario con el servicio recibido se encontraba frecuentemente entre 3.7% y 59.7% (nada satisfecho a insatisfecho), así mismo valoró la satisfacción, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad del usuario con el servicio recibido, calificado como insatisfecho y no muy satisfecho (25).

Aziz MM. *et al.* (2018), demostraron la satisfacción del paciente con los servicios de farmacias comunitarias en Punjab, Pakistán. Donde la tasa de respuesta de las farmacias comunitarias fue del 80%, la puntuación media de satisfacción general de los participantes fue 2,78 / 5. Muchos pacientes reportaron insatisfacción (1.65 de 5) con los aparcamientos proporcionados por las farmacias. Con respecto al tiempo de atención las farmacias cumplieron con las expectativas de la mayoría de los pacientes (4.16 de 5). Los compradores acreditaron la buena actitud del asesor (3.99 de 5). Así mismo, el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la disponibilidad de medicamentos (3.19 / 5). La mayoría de los pacientes estaban muy satisfechos (4.35 / 5.00) con la indicación y consejería que brindaron los químicos farmacéuticos. Los pacientes percibieron que el interés del personal en la recuperación del paciente (2.24 / 5.00) era bajo; es decir hay un moderado nivel de satisfacción del paciente en referencia a la prestación del servicio de farmacia (26).

Casali VA *et al.* (2017), evaluó la satisfacción del usuario en farmacias de salud pública en el Estado de Rio Grande do Sul (Brasil), donde demostraron que el principal problema identificado fue la falta de medicamentos (n = 50 - 37,3%), seguido del servicio y la falta del personal (n = 17 – 12.6%). Ahora bien, la satisfacción del usuario fue de 8.7 ± 1.5 . Se encontró mayor satisfacción en aquellos que tienen acceso a medicamentos y quienes tienen sus dudas aclaradas, y donde concluyeron que se

debe a la escasa disponibilidad de los medicamentos en los servicios farmacéuticos proporcionados para garantizar el acceso a tratamientos con calidad y capacidad de resolución de problemas (27).

Mestanza M (2021), en su trabajo de investigación determinó la “calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19 en el hospital de Virú”, donde encontró que la calidad de atención del servicio (calidad, fiabilidad, empatía y tangibilidad) es media (50.7%); en general, el usuario se siente poco insatisfecho”; frente a estos resultados concluyeron, que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (28).

Mejía MT y Chavez IJ (2021), en su tesis determinaron la relación entre “dispensación de medicamentos y la satisfacción de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de La Victoria 2020”, en donde evidenciaron el 7,70 % (20.00) están insatisfechos, el 19,3% estaban poco satisfechos, el 61,00 % estaban satisfechos y el 12.00% estaban muy satisfechos, después de realizar una prueba de relación concluyen que existe relación entre la dispensación y la satisfacción (29).

Chaiña LV y Pastor M (2021), en su trabajo de investigación evaluaron el “nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca”. Contaron con una muestra de 369 pacientes, de los cuales 257 usuarios tienen una satisfacción regular respecto al servicio de farmacia, en donde los criterios que se calificaron fueron: la empatía, confianza, capacidad de respuesta y seguridad en el servicio de farmacia; finalmente se concluye que es fundamental fortalecer el servicio de farmacia, así como incrementar el recurso humano y mejorar la calidad de atención que se viene prestando, e inclusive podemos estimar que se necesita mejorar las Buenas Prácticas de Dispensación (30).

Los químicos farmacéuticos son fundamentales para mejorar la adherencia a la medicación del paciente mediante la implementación de una variedad de estrategias y servicios de participación farmacéutica que deben adaptarse a cada individuo revisando el régimen de medicación actual del paciente y comparándolo con el régimen que se está considerando para el nuevo entorno de atención. Antecedido lo anterior, la presente investigación se justifica por su valor teórico, porque, se desarrolló el conocimiento apoyado en el método científico sobre el cumplimiento de

las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario; por su valor metodológico, porque se emplearon las metodologías científicas, estadísticas para el desarrollo de la investigación garantizando así la obtención de los resultados: por su valor práctico, porque se propuso estrategias en las Buenas Prácticas de Dispensación, así también se explicó a los usuarios la importancia de cada uno de los procesos de las BPD.

Mencionado lo anterior, tenemos nuestro objetivo general:

Determinar en qué medida el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre 2021.

Como hipótesis general:

El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación si afecta al grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca setiembre del 2021. Así mismo, el grado de satisfacción del usuario depende del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

II.1 Enfoque y diseño de la investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo, porque los datos que se recopilaron describieron el cumplimiento de las BPD y la satisfacción del usuario de acuerdo con las experiencias de los participantes (31). Así mismo, mantuvo un diseño no experimental porque no se modificó la variable, por lo contrario, se estudió en su contexto natural, para posteriormente analizarlo, evaluarlo, y determinar los resultados correspondientes.

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional porque afrontó la variable en su medio auténtico, a su vez se procuró relacionar las variables entre sí, y es de corte transversal porque solo se realizó una sola medición (32,33).

II.2 Población, muestra y muestreo

Para la variable Buenas Prácticas de Dispensación, la población estuvo constituida por 2 Químicos Farmacéuticos, y el tamaño de muestra fue censal.

Para la variable Satisfacción del Usuario la población estuvo constituida por los pacientes que acuden al policlínico Juliaca (EsSalud). Es una población finita constituida por 9945 pacientes desde los 18 a 65 años.

Se trabajó con una muestra de: 370 pacientes

Y para el cálculo de la muestra se empleó el tamaño de muestra para población finita.

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

Donde:

Z: Nivel de confianza al 95%.

N: Población total del estudio.

p: Probabilidad de éxitos.

q: Probabilidad de fracasos

e: error al 5%

n: tamaño de muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 * 9945 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (9945 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$
$$n = \frac{9551.178}{24.86 + 0.9604}$$
$$n = 370$$

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores o igual de 18 años hasta los 65 años.
- Pacientes voluntarios.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes mayores de 65 años.

El tipo de muestreo empleado para la variable satisfacción del usuario fue el probabilístico aleatorio simple.

II.3 Variables de investigación

Contamos con las siguientes variables de investigación:

Variable independiente

Buenas prácticas de dispensación

Las Buenas Prácticas de Dispensación, es el proceso de suministrar el medicamento exacto al paciente durante un período de tiempo, en donde los químicos farmacéuticos tienen un papel fundamental de brindar la información sobre el uso racional del medicamento (18).

Variable dependiente

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un estado mental en respuesta a una acción, efecto y cumplimiento con el deseo y las expectativas (19,20). En mercadotecnia es importante

la satisfacción del usuario, por lo que el paciente vuelve a comprar, recomienda a sus conocidos, y deja de lado a la competencia (21,22). La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia es la calificación al desempeño que realiza el químico farmacéutico en las Buenas Prácticas de Dispensación, desde la recepción, interpretación de la prescripción médica y la preparación, selección del medicamento y la información (23).

II.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica que empleamos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; así mismo, para tener una mejor calificación de la satisfacción del usuario y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación se utilizó la escala de Likert (34). El cuestionario de satisfacción del usuario fue elaborado por Chaiña y Pastor (30) y modificado parcialmente por los autores y cuenta con 4 dimensiones y 13 preguntas. El cuestionario de la calidad de las Buenas Prácticas de Dispensación fue adecuado del manual de las BPD (18), y cuenta con 5 dimensiones y 29 preguntas.

II.5 Plan metodológico para la recolección de datos

Para comenzar con el estudio se llevó a cabo la validación del instrumento en la unidad de investigación de la Universidad María Auxiliadora, también se solicitó la carta de presentación que nos permitió la autorización del director del policlínico EsSalud Juliaca, para realizar la recolección de los datos.

Luego se informó el propósito, los objetivos de la investigación y la del presente estudio al personal Químico Farmacéutico y a los pacientes; así mismo, se les explicó las ventajas de participar en la investigación y finalmente se le interrogó al personal Químico Farmacéutico y a los pacientes si quieren participar en la investigación y de acceder se procedió con la encuesta.

Durante el proceso de la encuesta, si el paciente tuvo alguna duda se le absolvió inmediatamente; para asegurar el correcto llenado del cuestionario. Después de que concluyan con la encuesta, se realizó la verificación de esta para no tener problemas en la digitación de los datos.

Finalmente, se ordenaron la información en el programa Excel 2020 y se procesa la información en el paquete estadístico SPSS versión 25; para ello se elaboraron tablas y gráficos que nos permitieron contrastar las variables de estudio.

II.6 Procesamiento del análisis estadístico

Para el procesamiento de análisis estadístico, se realizaron los siguientes puntos:

1. A partir de la base de datos ya formada se diseñaron tablas y gráficos pilotos y luego se seleccionaron aquellas que nos permitan la interpretación, descripción y el análisis de los estadísticos.
2. En las tablas y gráficos seleccionados se plasmaron los estadísticos descriptivos, así como las frecuencias de tendencia central, porcentajes, recuentos.
3. Se emplearon los estadísticos correlativos que nos facilitaron determinar la relación entre las dos variables de estudio, en donde se analizó el comportamiento de las variables, así como su intensidad de relación. A partir de todo ello, se procedió con el respectivo análisis e interpretación y presentación de los resultados estadísticos.

II.7 Aspectos éticos

Se tomaron los principios de beneficencia, no maleficencia (35). Desde el momento de ejecución hasta su culminación se evaluó según la normativa establecida, sin quitar o aumentar más de lo indicado (36).

Principio de beneficencia: la presente investigación no es malintencionada, por lo contrario, promueve y favorece el bien del paciente y del profesional, cuidando los intereses de la institución (37).

Principio de no maleficencia: en la presente investigación se guardó y se cumplió el principio de no maleficencia; siendo este uno de los aspectos éticos más resaltantes de los profesionales de la salud. El presente principio consiste en no dañar, ni realizar algún acto de oprobio que perjudique; por lo tanto, se cuidó el bienestar del paciente encuestado (38).

III. RESULTADOS

III.1 Estadística de Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	13

Tabla 1. **Confiabilidad del instrumento**

En la tabla 1, se observa el valor del alfa de Cronbach 0.911 para instrumento satisfacción del usuario, lo que indica que la confiabilidad es alta. Mientras el valor de alfa de Cronbach se aproxime a 1 mejor es la confiabilidad del instrumento.

III.2 Estadística Descriptiva:

Tabla 2. **Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación**

Cumplimiento de las Buenas Prácticas de dispensación	
Si cumple	92.41%
No cumple	7.59%
Total	100.00%

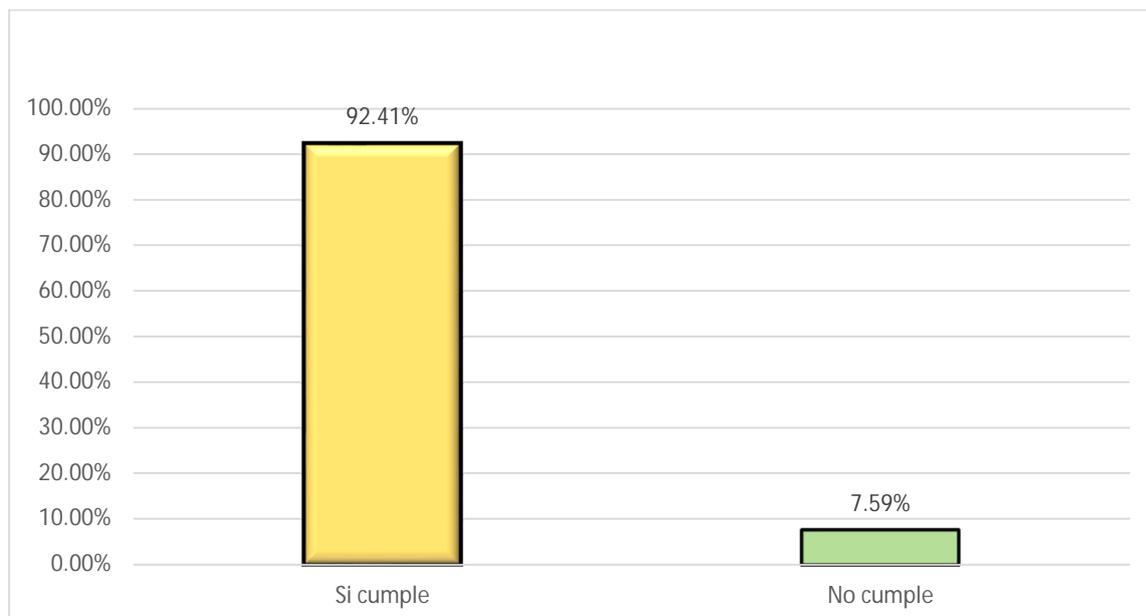


Figura 1. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación

En la tabla 2 y en la figura 1, se observa el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación realizada por los Químicos Farmacéuticos en un 92.41% respecto a la recepción y validación de la prescripción, Análisis e Interpretación de la prescripción médica, Preparación y selección de los medicamentos para su entrega, registro y Entrega de los productos e información.

Tabla 3. Recepción y validación de la prescripción

Recepción y validación de la prescripción				
¿En la receta médica, Ud. revisa la firma del prescriptor?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿En la receta médica, Ud. revisa el sello del prescriptor?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿En la receta médica, Ud. revisa el nombre del paciente?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿En la receta médica, Ud. revisa el nombre del medicamento se encuentra en denominación común internacional (DCI)?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	50.0	50.0
	Siempre	1	50.0	100.0
¿Ud. revisa la concentración del medicamento por día?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Ud. revisa la dosis del medicamento por día?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Ud. revisa los días de tratamiento?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	50.0	50.0
	Siempre	1	50.0	100.0
¿Ud. revisa la fecha de expedición del medicamento en la receta médica?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Ud. revisa la fecha de expiración del medicamento la receta médica?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0

En tabla 3, se observa las preguntas sobre la dimensión Recepción y validación de la prescripción que fueron preguntadas a los químicos farmacéuticos; en donde, en un 100.00% siempre revisaron la firma y sello del médico, nombre del paciente,

concentración del medicamento, dosis del medicamento, fecha de expedición y vencimiento del medicamento, y el 50.00% a veces revisa el nombre del medicamento en DCI y un 50.00% casi siempre revisa los días de tratamiento.

Tabla 4. **Análisis e interpretación de la prescripción médica**

Análisis e Interpretación de la prescripción médica				
¿Puede Ud. leer la prescripción Médica correctamente?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Puede Ud. interpretar correctamente la prescripción médica?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Puede Ud. realizar el correcto cálculo de dosis del medicamento?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Puede Ud. realizar el correcto cálculo de cantidad del medicamento?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Identifica Ud. interacciones medicamentosas?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	100.0	100.0
¿Identifica Ud. duplicidad terapéutica?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	100.0	100.0

En la tabla 4, se observa las preguntas sobre el análisis e interpretación de la prescripción médica que fueron realizadas a los químicos farmacéuticos; en donde, el 100.00% afirma que siempre lee la prescripción médica correctamente, interpreta correctamente la prescripción médica, realiza un correcto cálculo de la dosis del medicamento, realiza un correcto cálculo de la cantidad del medicamento, identifica interacciones medicamentosas e identifica duplicidad terapéutica.

Tabla 5. Preparación y selección de los medicamentos para su entrega

Preparación y selección de los medicamentos para su entrega				
¿Los medicamentos tienen el aspecto adecuado para su entrega al paciente?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	50.0	50.0
	Siempre	1	50.0	100.0
¿Se encuentran los envases mediatos en buenas condiciones?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	50.0	50.0
	Siempre	1	50.0	100.0
¿Se encuentran los envases inmediatos en buenas condiciones?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	50.0	50.0
	Siempre	1	50.0	100.0
¿Corroboras Ud. el nombre del medicamento con la prescripción médica?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Corroboras Ud. la concentración del medicamento con la prescripción médica?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Prepara Ud. la cantidad exacta en relación con la prescripción médica?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0

En la tabla 5, se observa las preguntas sobre la preparación y selección de los medicamentos para su entrega, que fueron preguntadas a los químicos farmacéuticos; en donde, el 50.00% afirma que casi siempre los medicamentos tienen el aspecto adecuado para su entrega al paciente, se encuentran en los envases mediatos e inmediatos en buenas condiciones, y el 100.00% afirma que siempre corrobora el nombre del medicamento con la prescripción médica, corrobora la concentración del medicamento con la prescripción médica y prepara la cantidad exacta en relación con la prescripción médica.

Tabla 6. **Registro**

Registro				
¿Registra si no entrega el medicamento completo?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	50.0	50.0
	Siempre	1	50.0	100.0
¿Registra si entrega faltando medicamentos?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Registra los medicamentos controlados?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0

En la tabla 6, se observa que el 50.00% de los químicos farmacéuticos casi nunca registra si no entrega el medicamento completo y el 100.00% registra si entrega faltando medicamentos y registra los medicamentos controlados.

Tabla 7. Entrega de los productos e información por el dispensador

Entrega de los productos e información por el dispensador				
¿Explica Ud. cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos (antes, durante o después)?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	100.0	100.0
¿Explica Ud. cuando tomar el medicamento en relación al horario encontrado en la prescripción?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	100.0	100.0
¿Explica Ud. al paciente como tomar el medicamento?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	50.0	50.0
	Siempre	1	50.0	100.0
¿Entrega Ud. la cantidad exacta según la receta médica?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	100.0	100.0
¿Explica Ud. al paciente como guardar y proteger el medicamento?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	50.0	50.0
	Siempre	1	50.0	100.0

En la tabla 7, se observa que el 50.00% de los químicos farmacéuticos casi siempre explica al paciente como tomar el medicamento, y el 50.00% a veces explica al paciente como guardar y proteger el medicamento, y el 100.00% casi siempre explica cuándo tomar el medicamento en relación a los medicamentos (antes o después), y el 100.00% explica cuándo tomar el medicamento en relación al horario encontrado en la prescripción.

Tabla 8. **Satisfacción del usuario**

Satisfacción del Usuario				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfecho	1	,3	,3	,3
Poco Satisfecho	45	12,2	12,2	12,4
Moderadamente Satisfecho	176	47,6	47,6	60,0
Muy satisfecho	121	32,7	32,7	92,7
Totalmente Satisfecho	27	7,3	7,3	100,0
Total	370	100,0	100,0	

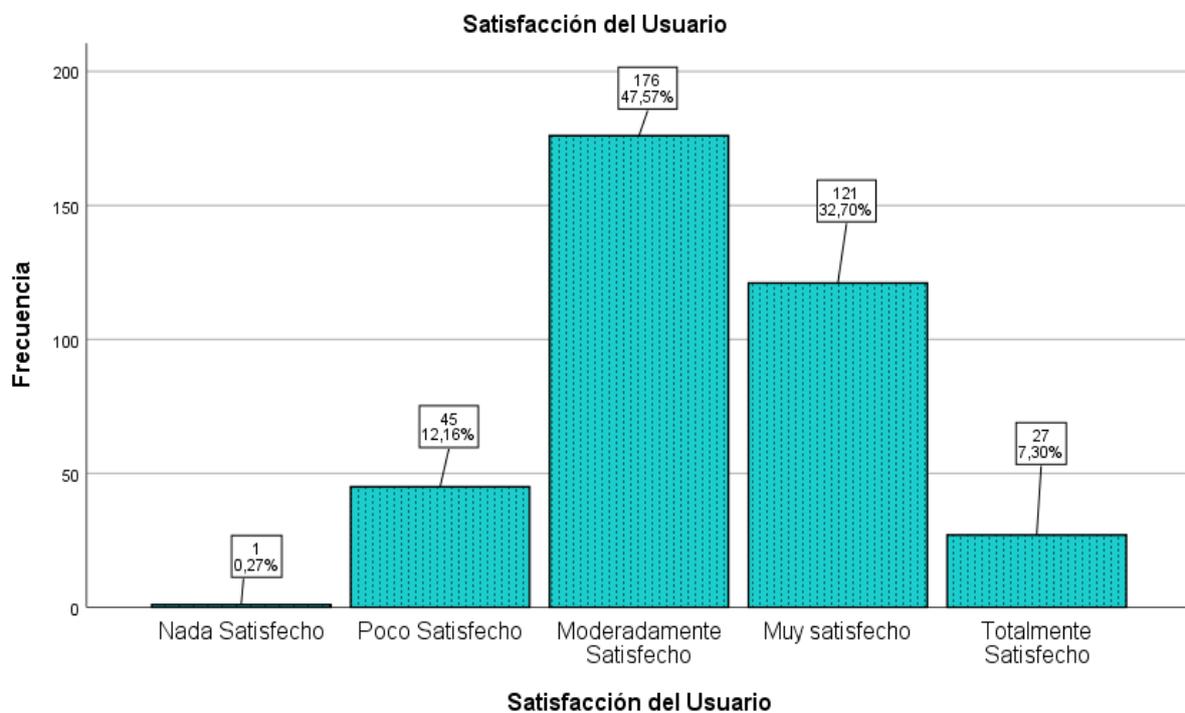


Figura 2. **Satisfacción del usuario**

En la tabla 8 y en la figura 2, se observa la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca; en donde, el 47.57% (176) está moderadamente satisfecho, el 32.70% (121) está muy satisfecho, el 12.16% (45) poco satisfecho, el 7.30% (27) totalmente satisfecho, el 0.27% (1) nada satisfecho.

Tabla 9. Empatía

Empatía			
		Recuento	% de N totales de columna
El personal de farmacia tiene un buen trato al paciente.	Nada Satisfecho	15	4.05%
	Poco Satisfecho	37	10.00%
	Moderadamente Satisfecho	105	28.38%
	Muy satisfecho	139	37.57%
	Totalmente Satisfecho	74	20.00%
	Total	370	100.00%
El personal de farmacia le dio la información necesaria para el uso correcto del medicamento	Nada Satisfecho	42	11.35%
	Poco Satisfecho	69	18.65%
	Moderadamente Satisfecho	95	25.68%
	Muy satisfecho	115	31.08%
	Totalmente Satisfecho	49	13.24%
	Total	370	100.00%
El personal de farmacia es comprensivo con la enfermedad y estado de salud del paciente	Nada Satisfecho	33	8.92%
	Poco Satisfecho	77	20.81%
	Moderadamente Satisfecho	131	35.41%
	Muy satisfecho	90	24.32%
	Totalmente Satisfecho	39	10.54%
	Total	370	100.00%
La infraestructura del servicio de farmacia es la adecuada para la atención al paciente	Nada Satisfecho	53	14.32%
	Poco Satisfecho	93	25.14%
	Moderadamente Satisfecho	93	25.14%
	Muy satisfecho	88	23.78%
	Totalmente Satisfecho	43	11.62%
	Total	370	100.00%

En la tabla 9, se observa la empatía que percibe el usuario que acude al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca; en donde, el 37.57% (139) se encuentra muy satisfecho con el trato que realiza el personal de farmacia, el 31.08% (115) se encuentra muy satisfecho con la información que le brinda el personal de farmacia para el uso correcto del medicamento, el 35.41% afirma que está moderadamente satisfecho con la comprensión del personal de farmacia respecto a su enfermedad y estado de salud del paciente, 25.14% (93) afirma que se encuentra poco satisfecho con la infraestructura del servicio de farmacia.

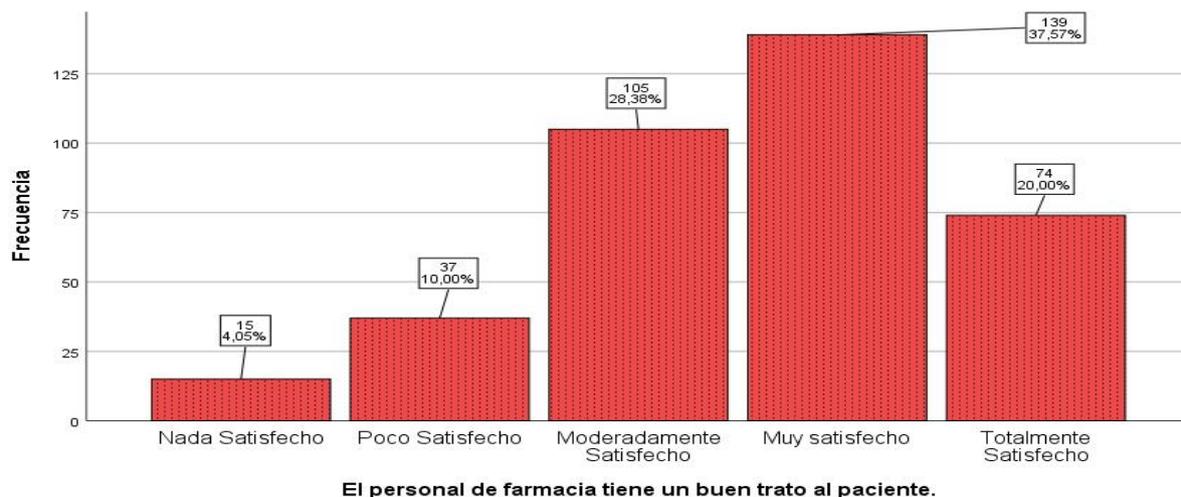


Figura 3. Buen trato al paciente

En la figura 3, se evidencia que el 37.57% (139) de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca está muy satisfecho con el buen trato al paciente por el personal de farmacia, el 28.38% (105) moderadamente satisfecho, 20.00% (74) totalmente satisfecho, el 10.00% (37) poco satisfecho y el 4.05% (15) nada satisfecho.

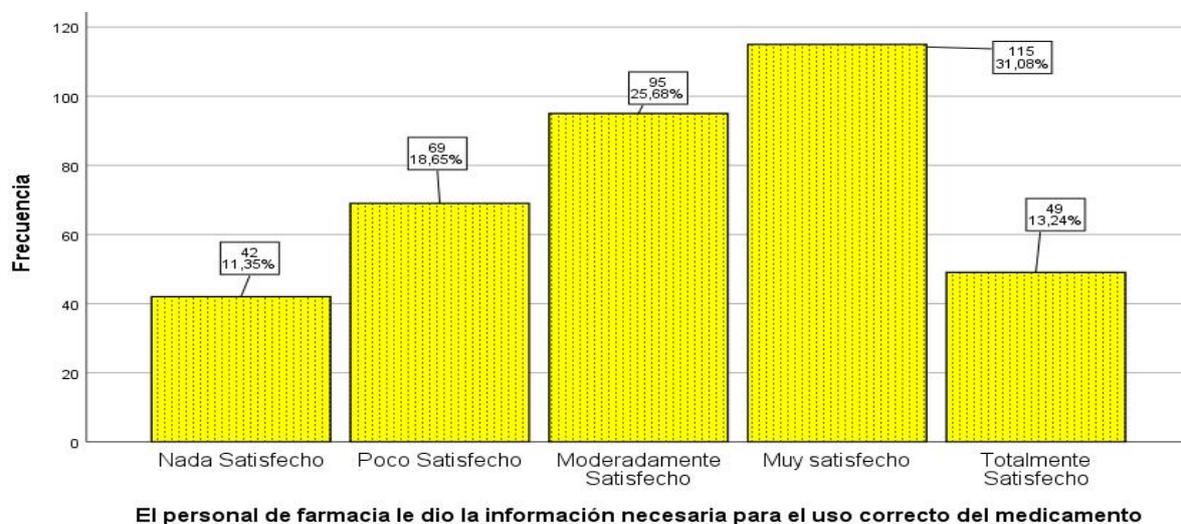


Figura 4. Información para el uso correcto del medicamento

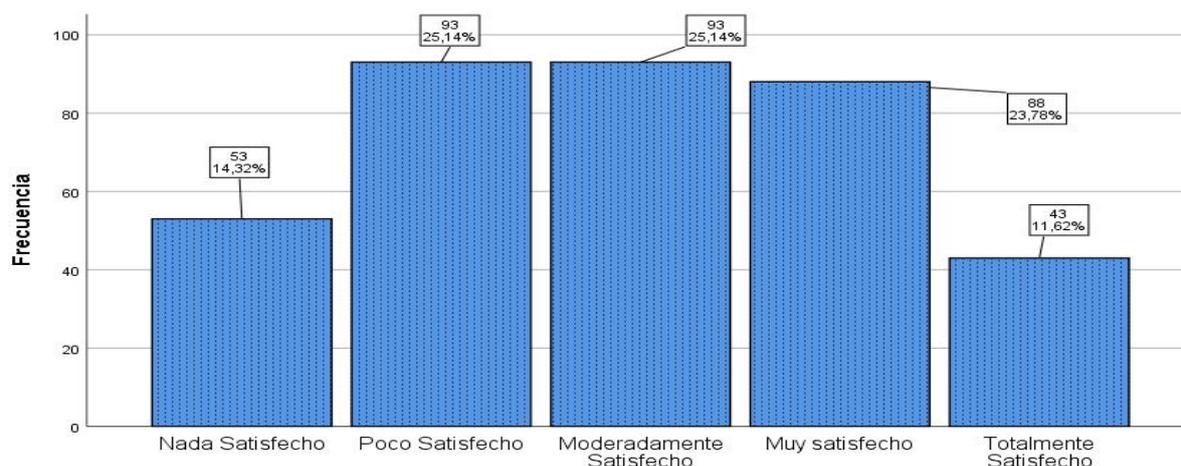
En la figura 4, se evidencia que el 31.08% (115) de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca está muy satisfecho con la información que brinda el personal de farmacia para el uso correcto del medicamento, el 25.68% (95) moderadamente satisfecho, el 18.65% (69) poco satisfecho, el 13.24% (49) totalmente satisfecho y el 11.35% (42) nada satisfecho.



El personal de farmacia es comprensivo con la enfermedad y estado de salud del paciente

Figura 5. El personal de farmacia es comprensivo con la enfermedad y estado de salud del paciente

En la figura 5, se evidencia que el 35.41% (131) de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca se encuentra moderadamente satisfecho con la comprensión del personal de farmacia respecto a su enfermedad y estado de salud, el 24.32% (90) muy satisfecho, el 20.81% (77) poco satisfecho, 10.54% (39) totalmente satisfecho y el 8.92% (33) nada satisfecho.



La infraestructura del servicio de farmacia es la adecuada para la atención al paciente

Figura 6. Infraestructura del servicio de farmacia

En el gráfico 6, se evidencia que el 25.14% (93) de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca se encuentra poco satisfecho con la infraestructura del servicio de farmacia, el 25.14% (93) moderadamente satisfecho, el

23.78% (88) muy satisfecho, el 14.32% (53) nada satisfecho, el 11.62% (43) totalmente satisfecho.

Tabla 10. **Confianza**

Confianza			
		Recuento	% de N columnas válidas
El personal de farmacia tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas e inquietudes de los pacientes	Nada Satisfecho	17	4.59%
	Poco Satisfecho	64	17.30%
	Moderadamente Satisfecho	146	39.46%
	Muy satisfecho	103	27.84%
	Totalmente Satisfecho	40	10.81%
	Total	370	100.00%
El personal del servicio de farmacia comprende el estado emocional de los pacientes durante la atención	Nada Satisfecho	26	7.03%
	Poco Satisfecho	100	27.03%
	Moderadamente Satisfecho	132	35.68%
	Muy satisfecho	71	19.19%
	Totalmente Satisfecho	41	11.08%
	Total	370	100.00%
El personal de farmacia se responsabiliza si comete algún error durante la atención al paciente	Nada Satisfecho	34	9.19%
	Poco Satisfecho	67	18.11%
	Moderadamente Satisfecho	144	38.92%
	Muy satisfecho	81	21.89%
	Totalmente Satisfecho	44	11.89%
	Total	370	100.00%

En la tabla 10, se observa la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a la confianza brindada por el personal de farmacia; en donde el 39.46% (146) afirma que está moderadamente satisfecho con el personal de farmacia respecto a sus conocimientos para responder preguntas e inquietudes, el 36.68% (132) se encuentra moderadamente satisfecho con el personal del servicio de farmacia respecto a la comprensión del estado emocional de los pacientes durante la atención, el 38.92% (144) se encuentra moderadamente satisfecho con el personal de farmacia respecto a la responsabilidad que asume cuando comete un error en la atención al paciente.

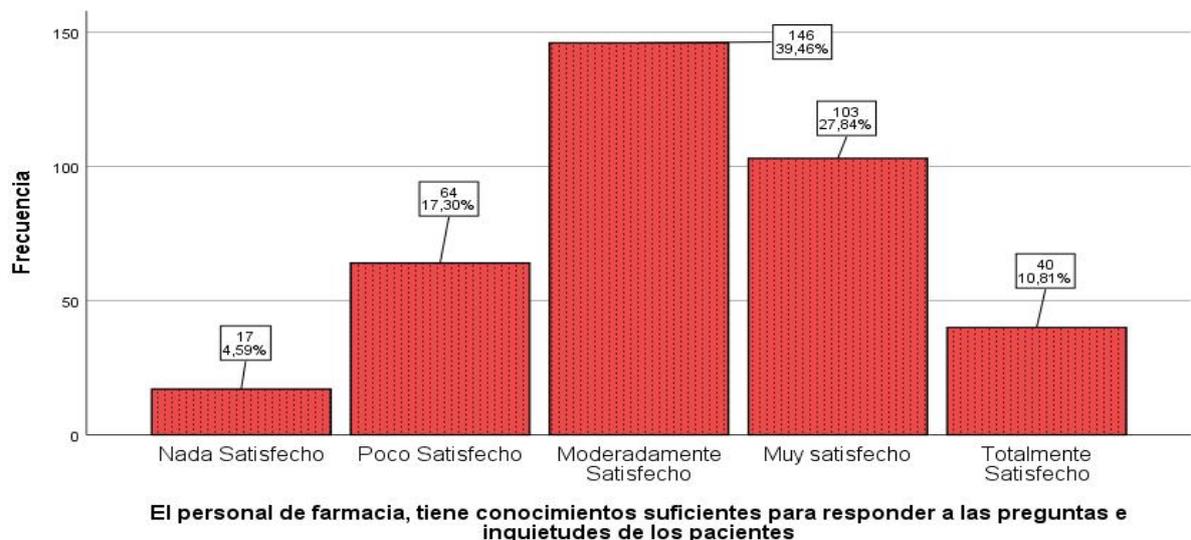


Figura 7. El personal de farmacia tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas e inquietudes de los pacientes.

En la figura 7, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a los conocimientos suficientes del personal de farmacia para responder preguntas e inquietudes; en donde, el 39.46% (146) se encuentra moderadamente satisfecho, el 27.84% (103) muy satisfecho, y el 17.30% (64) poco satisfecho, el 10.8% (40) totalmente satisfecho y el 4.59% (17) nada satisfecho.

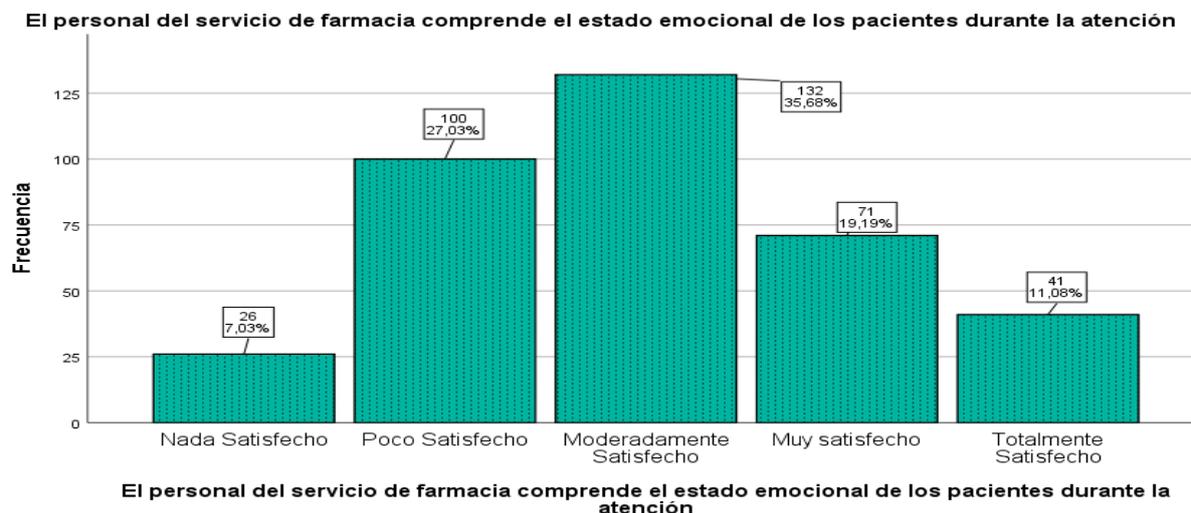


Figura 8. El personal del servicio de farmacia comprende el estado emocional de los pacientes durante la atención

En la figura 8, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a la comprensión del estado emocional de los pacientes durante la atención brindada por el personal de farmacia; en donde, el 35.68% (132) se encuentra moderadamente satisfecho, el 27.03% (100) poco satisfecho, 19.19% (71) muy satisfecho, el 11.08% (41) totalmente satisfecho, el 7.03% (26) nada satisfecho

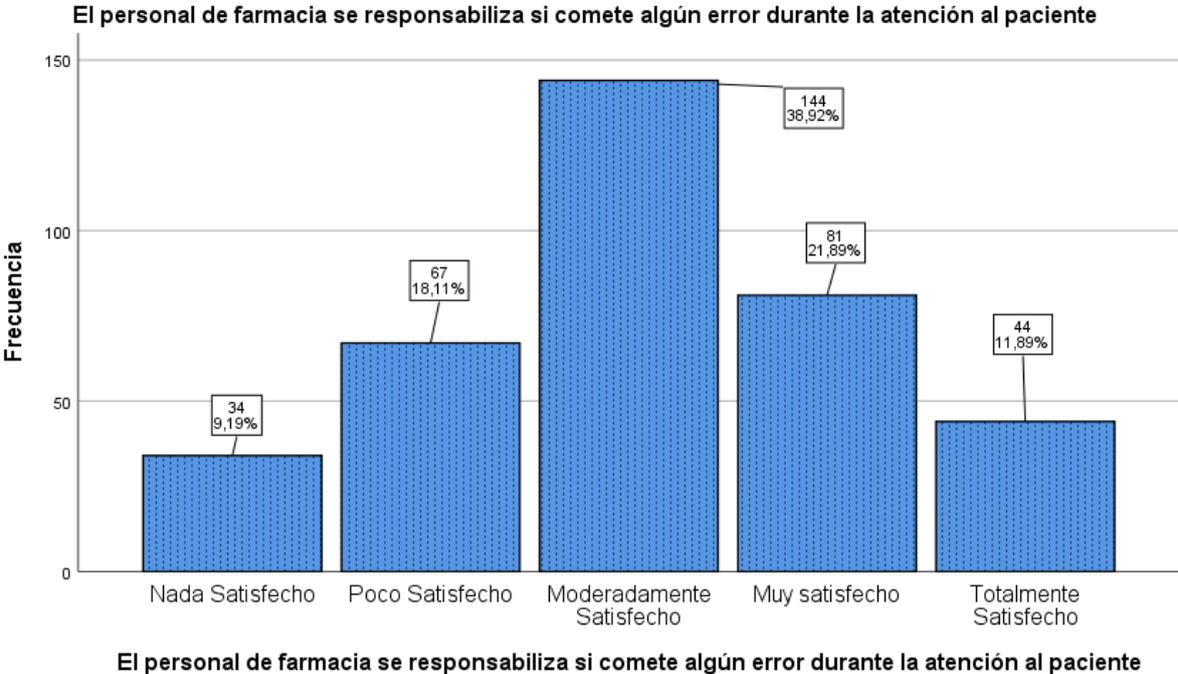


Figura 9. El personal de farmacia se responsabiliza si comete algún error durante la atención al paciente

En la figura 9, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a la responsabilidad del personal de farmacia si comete algún error durante la atención al paciente; en donde, el 38.92% (144) se encuentra moderadamente satisfecho, el 21.89% (81) muy satisfecho, 18.11% (67) poco satisfecho, el 11.89% (44) totalmente satisfecho y el 9.19% (34) nada satisfecho.

Tabla 11. **Capacidad de respuesta**

Capacidad de respuesta			
		Recuento	% de N columnas válidas
El servicio de farmacia cumple con los horarios establecidos por el Centro de Salud	Nada Satisfecho	8	2.16%
	Poco Satisfecho	33	8.92%
	Moderadamente Satisfecho	75	20.27%
	Muy satisfecho	162	43.78%
	Totalmente Satisfecho	92	24.86%
	Total	370	100.00%
El personal de farmacia está presto a atender cualquier problema que ocurra durante atención al paciente	Nada Satisfecho	11	2.97%
	Poco Satisfecho	59	15.95%
	Moderadamente Satisfecho	134	36.22%
	Muy satisfecho	120	32.43%
	Totalmente Satisfecho	46	12.43%
	Total	370	100.00%
La atención en el servicio de farmacia es rápido y eficiente	Nada Satisfecho	9	2.43%
	Poco Satisfecho	34	9.19%
	Moderadamente Satisfecho	91	24.59%
	Muy satisfecho	136	36.76%
	Totalmente Satisfecho	100	27.03%
	Total	370	100.00%

En la tabla 11, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a la capacidad de respuesta brindada por el personal del servicio de farmacia; en donde, el 43.78% (162) se encuentra muy satisfecho con los horarios establecidos del servicio de farmacia, el 36.22% (134) se encuentra moderadamente satisfecho con la atención que presta el personal de farmacia a cualquier problema que ocurra durante la atención, y el 36.76% (136) se encuentra muy satisfecho con la atención rápida y eficiente prestada por el servicio de farmacia.

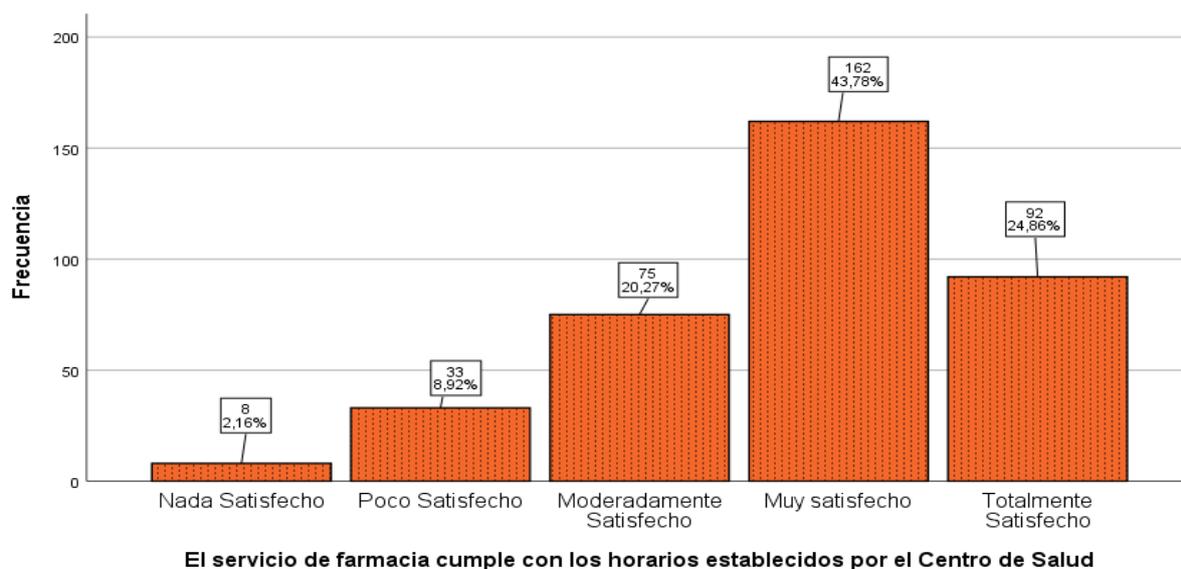


Figura 10. El servicio de farmacia cumple con los horarios establecidos por el centro de salud

En la figura 10, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a los horarios que cumple el servicio de farmacia; en donde, el 43.78% (162) se encuentra muy satisfecho el 24.86% (92) totalmente satisfecho, el 20.27% (75) moderadamente satisfecho, el 8.92% (33) poco satisfecho, 2.16% (8) nada satisfecho.

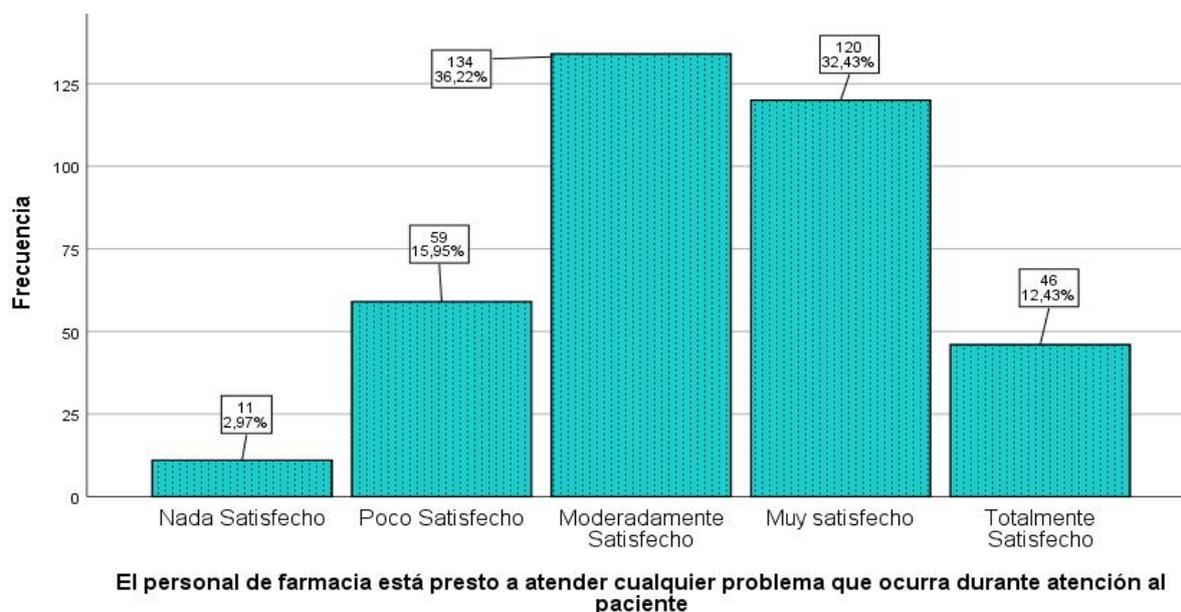


Figura 11. El personal de farmacia está presto a atender cualquier problema que ocurra durante la atención al paciente

En la figura 11, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a la atención del problema que ocurra durante la atención al paciente por el personal de farmacia; en donde, el 36.22% (134) se encuentra moderadamente satisfecho, el 32.43% (120) muy satisfecho, el 15.95% (59) poco satisfecho, el 12.43% (46) totalmente satisfecho, el 2.97% (11) nada satisfecho.

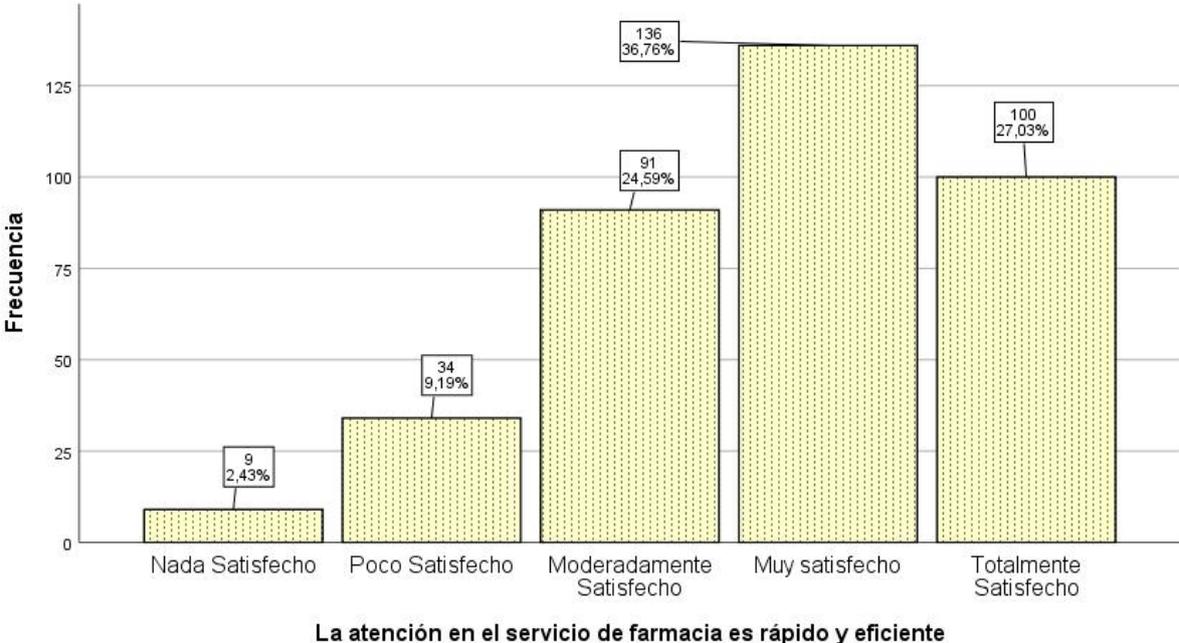


Figura 12. La atención en el servicio de farmacia es rápido y eficiente

En la figura 12, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a la atención en el servicio de farmacia; en donde, el 36.76% (136) se encuentra muy satisfecho, el 27.03% (100) totalmente satisfecho, el 24.59% (91) moderadamente satisfecho, el 9.19% (34) poco satisfecho, el 2.43% (9) nada satisfecho.

Tabla 12. **Seguridad**

Seguridad			
		Recuento	% de N columnas válidas
El personal de farmacia le inspira confianza al momento de explicar la dosis y recomendaciones de los medicamentos	Nada Satisfecho	26	7.03%
	Poco Satisfecho	62	16.76%
	Moderadamente Satisfecho	121	32.70%
	Muy satisfecho	109	29.46%
	Totalmente Satisfecho	52	14.05%
	Total	370	100.00%
El personal de farmacia revisa minuciosamente los medicamentos antes de ser entregados de acuerdo a la receta	Nada Satisfecho	7	1.89%
	Poco Satisfecho	26	7.03%
	Moderadamente Satisfecho	90	24.32%
	Muy satisfecho	128	34.59%
	Totalmente Satisfecho	119	32.16%
	Total	370	100.00%
El personal de farmacia tiene los conocimientos suficientes para responder las dudas o consultas	Nada Satisfecho	24	6.49%
	Poco Satisfecho	71	19.19%
	Moderadamente Satisfecho	113	30.54%
	Muy satisfecho	109	29.46%
	Totalmente Satisfecho	53	14.32%
	Total	370	100.00%

En la tabla 12, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a la seguridad; en donde, el 32.70% (121) se encuentra moderadamente satisfecho con la confianza que inspira el personal de farmacia al momento de explicar las dosis y recomendaciones de los medicamentos; el 34.59% (128), se encuentra muy satisfecho cuando el personal de farmacia revisa minuciosamente los medicamentos antes de ser entregados, el 30.54% (113) se encuentra moderadamente satisfecho con el personal de farmacia respecto a su conocimiento suficiente para responder dudas o consultas.

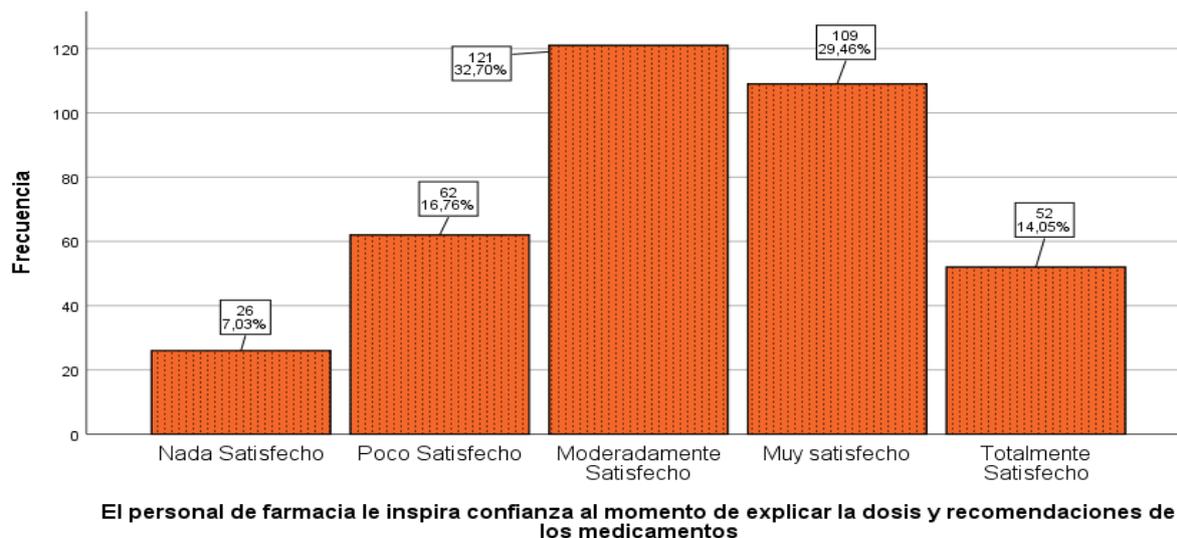


Figura 13. El personal de farmacia le inspira confianza al momento de explicar la dosis y recomendaciones de los medicamentos

En la figura 13, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a la confianza que inspira el personal de farmacia al momento de explicar la dosis y recomendaciones de los medicamentos; en donde, el 32.70% (121) se encuentra moderadamente satisfecho, el 29.46% (109) muy satisfecho, el 16.76% (62) poco satisfecho, el 14.05% (52) totalmente satisfecho, el 7.03% (26) nada satisfecho.

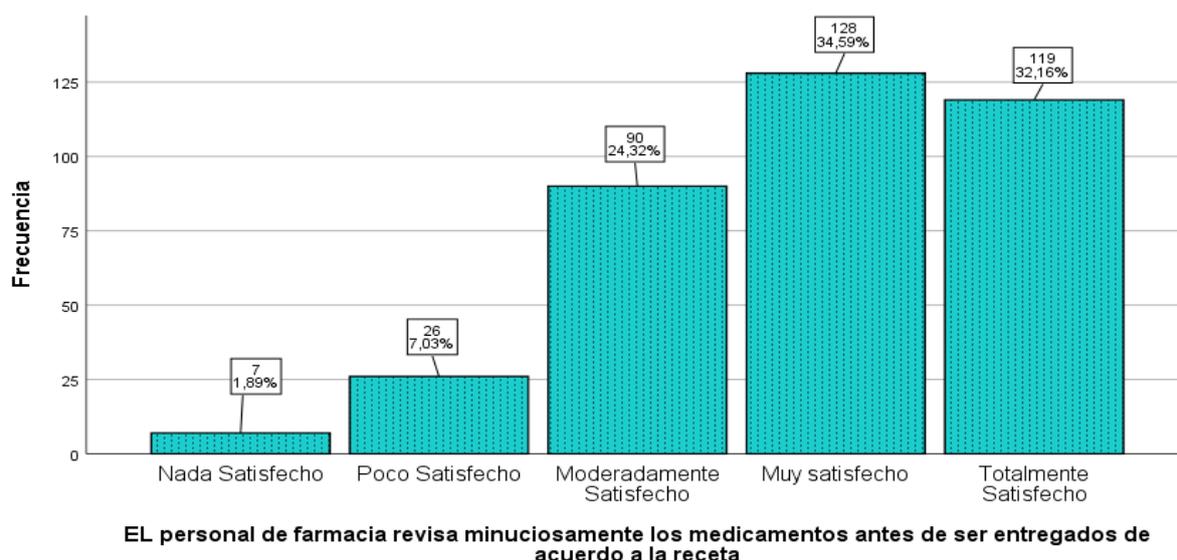


Figura 14. El personal de farmacia revisa minuciosamente los medicamentos antes de ser entregados de acuerdo a la receta

En la figura 14, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a la revisión minuciosa de los medicamentos antes de ser entregados por el personal de farmacia; en donde, el 34.59% (128) se encuentra muy satisfecho, el 32.16% (119) totalmente satisfecho, el 24.32% (90) moderadamente satisfecho, el 7.03% (26) poco satisfecho, el 1.89% (7) nada satisfecho.

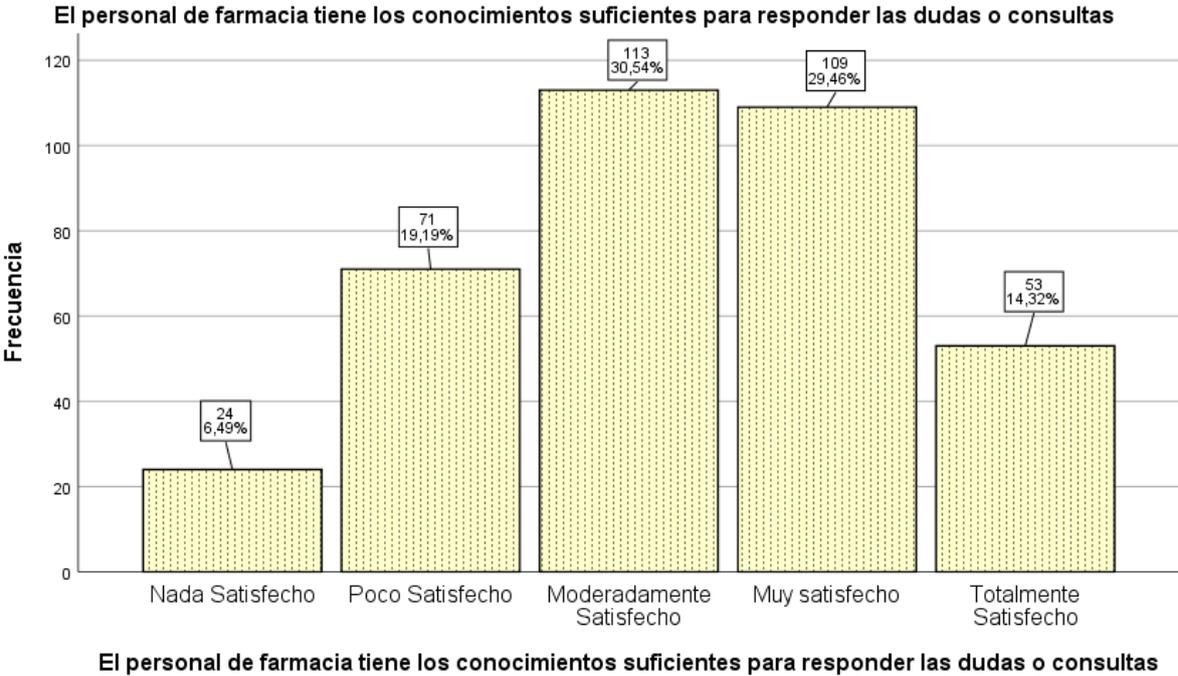


Figura 15. El personal de farmacia tiene los conocimientos suficientes para responder las dudas o consultas

En la figura 15, se evidencia la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca respecto a los conocimientos suficientes para responder dudas o consultas por parte del personal de farmacia; en donde, el 30.54% (113) se encuentra moderadamente satisfecho, el 29.46% (109) muy satisfecho, el 19.19% (71) poco satisfecho, el 14.32% (53) totalmente satisfecho, el 6.49% (24) nada satisfecho

III.3 Estadística Inferencial

Tabla 13. **Correlación de Rho de Spearman**

Correlaciones				
			Satisfacción del Usuario	Buenas Prácticas de Dispensación
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,193
		Sig. (bilateral)	.	,317
		N	370	29
	Buenas Prácticas de Dispensación	Coeficiente de correlación	,193	1,000
		Sig. (bilateral)	,317	.
		N	29	29

En la tabla 13, se evidencia la correlación de Rho de Spearman, donde el p-valor es $0.317 > 0.05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; es decir que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación no se relaciona con el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca setiembre 2021; sin embargo el coeficiente de correlación es 0.193, el cual indica que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta débilmente al grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca setiembre 2021.

IV. DISCUSIÓN

IV.1 Discusión de resultados

En nuestra investigación se determinó en qué medida el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre del 2021; en donde, el coeficiente de correlación fue 0.193 lo que indica que las buenas prácticas de dispensación afectan levemente en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia; sin embargo, en el estudio de Mejía MT y Chavez IJ (2021), determinaron la relación entre “dispensación de medicamentos y la satisfacción de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de La Victoria 2020”, en donde evidenciaron el 7,70 % (20.00) están insatisfechos, el 19,3% estaban poco satisfechos, el 61,00 % estaban satisfechos y el 12.00% estaban muy satisfechos, después de realizar una prueba de relación concluyen que existe relación entre la dispensación y la satisfacción (29), a pesar de ello en nuestro estudio se determinó que los usuarios tienen una buena satisfacción con respecto al servicio prestado por el personal de farmacia. Por otra parte, Chaiña LV y Pastor M (2021), en su trabajo de investigación evaluaron el “nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca”, en donde contaron con una muestra de 369 pacientes, de los cuales 257 usuarios tienen una satisfacción regular respecto al servicio de farmacia, en donde los criterios que se calificaron fueron: la empatía, confianza, capacidad de respuesta y seguridad en el servicio de farmacia; finalmente se concluye que es fundamental fortalecer el servicio de farmacia, así como incrementar el recurso humano y mejorar la calidad de atención que se viene prestando, e inclusive podemos estimar que se necesita mejorar las Buenas Prácticas de Dispensación (30); a ello, podemos diferir debido a que en nuestra investigación la parte usuaria en su mayoría se encontraba satisfecho con la atención del personal de farmacia.

Así mismo, llegamos a conocer el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación del servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre del 2021; en donde, el cumplimiento de la Buenas Prácticas de Dispensación realizada por los Químicos Farmacéuticos en un 92.41% respecto a la recepción y validación de la prescripción, Análisis e Interpretación de la prescripción médica, Preparación y selección de los medicamentos para su entrega, registro y Entrega de los productos e

información. Mientras que, en el estudio de Mestanza M (2021), se encontró que la calidad de atención del servicio (calidad, fiabilidad, empatía y tangibilidad) es media (50.7%); en general, el usuario se siente poco insatisfecho”; frente a estos resultados concluyeron, que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (28); en donde podemos resaltar que la satisfacción del parte usuario califica las buenas prácticas de dispensación. Así mismo, en el estudio de Casali VA et al. (2017), evaluó la satisfacción del usuario en farmacias de salud pública en el Estado de Rio Grande do Sul (Brasil), donde demostraron que el principal problema identificado fue la falta de medicamentos (n = 50 - 37,3%), seguido del servicio y la falta del personal (n = 17 – 12.6%) (27); ahora bien, podemos destacar, para realizar una buena práctica de la dispensación se debe de contar con el personal necesario y contar con los medicamentos que demanda la parte usuario de acuerdo a su sintomatología.

Finalmente, se llegó a conocer el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca; en donde, el 47.57% (176) está moderadamente satisfecho, el 32.70% (121) está muy satisfecho, el 12.16% (45) poco satisfecho, el 7.30% (27) totalmente satisfecho, el 0.27% (1) nada satisfecho, en donde podemos resaltar que la mayoría se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza el personal de farmacia en el policlínico EsSalud Juliaca. Sin embargo, en el estudio de Loza M. *et al.* (2021), determinaron la “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19”; en donde encontraron que la dispensación se encontraba entre el 46.30% y 50.7% (baja a media), en tanto que la satisfacción del usuario con el servicio recibido se encontraba frecuentemente entre 3.7% y 59.7% (nada satisfecho a insatisfecho), así mismo valoró la satisfacción, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad del usuario con el servicio recibido, calificado como insatisfecho y no muy satisfecho (25); en donde, podemos denotar claramente cuando existe una mala práctica de dispensación también ocurrirá una insatisfacción por parte de los usuarios. Por otra parte, en el estudio de Aziz MM. et al. (2018), demostraron la satisfacción del paciente con los servicios de farmacias comunitarias en Punjab, Pakistán. Donde la tasa de respuesta de las farmacias comunitarias fue del 80%, la puntuación media de satisfacción general de los participantes fue 2,78 / 5, en donde el tiempo de atención

de las farmacias cumplieron con las expectativas de la mayoría de los pacientes (4.16 de 5). Los compradores acreditaron la buena actitud del asesor (3.99 de 5). Así mismo, el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la disponibilidad de medicamentos (3.19 / 5). La mayoría de los pacientes estaban muy satisfechos (4.35 / 5.00) con la indicación y consejería que brindaron los químicos farmacéuticos. Los pacientes percibieron que el interés del personal en la recuperación del paciente (2.24 / 5.00) era bajo; es decir hay un moderado nivel de satisfacción del paciente en referencia a la prestación del servicio de farmacia (26), en ello podemos indicar que la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia es el reflejo del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación.

IV.2 Conclusiones

El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación no afecta al grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca setiembre del 2021.

El cumplimiento de la Buenas Prácticas de Dispensación realizada por los Químicos Farmacéuticos en un 92.41% respecto a la recepción y validación de la prescripción, Análisis e Interpretación de la prescripción médica, Preparación y selección de los medicamentos para su entrega, registro y Entrega de los productos e información.

El grado satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre del 2021 es en un 47.57% moderadamente satisfecho, en un 32.70% muy satisfecho, 12.16% poco satisfecho, 7.30% totalmente satisfecho, 0.27% (1) nada satisfecho.

IV.3 Recomendaciones

Realizar estudios respecto al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico, así mismo, empoderar al profesional químico farmacéutico y al paciente para un mejor desempeño de la atención farmacéutica.

A las autoridades, garantizar los recursos humanos para garantizar las buenas prácticas de dispensación del servicio de farmacia. Así mismo, realizar estudios relacionados al clima laboral y las buenas prácticas de dispensación.

Realizar estudios sobre el grado satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Paes MR, Sa SD. Drug dispensing practices in private pharmacies in Goa. *Natl J Physiol Pharm Pharmacol*. 2018;8(4):507-11.
2. Paulino E, Thomas D, Lee SWH, Cooper JC. Chapter 8 - Dispensing Process, Medication Reconciliation, Patient Counseling, and Medication Adherence. En: Thomas D, editor. *Clinical Pharmacy Education, Practice and Research* [Internet]. Elsevier; 2019 [citado 3 de agosto de 2021]. p. 109-20. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128142769000088>
3. Rational dispensing of oral dosage forms of medicines to children at a teaching hospital in Sri Lanka | SpringerLink [Internet]. [citado 3 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-020-05246-x>
4. Ibrahim MIM. Chapter 18 - Assessment of Medication Dispensing and Extended Community Pharmacy Services. En: Ibrahim MIM, Wertheimer AI, Babar Z-U-D, editores. *Social and Administrative Aspects of Pharmacy in Low- and Middle-Income Countries* [Internet]. Academic Press; 2018 [citado 3 de agosto de 2021]. p. 295-309. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128112281000182>
5. Castronovo A, Gervais F, Mongaret C, Slimano F. Pharmacists' interventions on prescription problems in one French community pharmacy: A prospective pilot study. *Ann Pharm Fr*. 1 de julio de 2018;76(4):299-305.
6. Ceballos M, Llano Y, Salazar-Ospina A, Madrigal-Cadavid J, Pino-Marín D, Amariles P. Skills and practices of pharmacy staff for dispensing of drugs with fiscalized substances in drugstores and pharmacies. *Rev Saúde Pública*. 2 de julio de 2021;55:44.
7. Poyongo BP, Sangeda RZ. Pharmacists' Knowledge, Attitude and Practice Regarding the Dispensing of Antibiotics without Prescription in Tanzania: An Explorative Cross-Sectional Study. *Pharmacy*. diciembre de 2020;8(4):238.
8. Sultana J, Saha T. Patients' Perception and Satisfaction on Model Pharmacies in Dhaka City, Bangladesh. *Bangladesh Pharm J*. 15 de agosto de 2018;21.
9. Cruz T, Marcos 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. *Univ Nac Trujillo* [Internet]. 2017 [citado 3 de agosto de 2021]; Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7463>

10. Barrionuevo Palli DA, Salvador Cullcush JR. satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de surco, enero, 2021. Repos Inst - UMA [Internet]. 10 de abril de 2021 [citado 3 de agosto de 2021]; Disponible en: <http://www.repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/440>
11. Evaluation of community pharmacies regarding dispensing practices of antibiotics in two districts of central Nepal [Internet]. [citado 3 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0183907>
12. Shi L, Chang J, Liu X, Zhai P, Hu S, Li P, et al. Dispensing Antibiotics without a Prescription for Acute Cough Associated with Common Cold at Community Pharmacies in Shenyang, Northeastern China: A Cross-Sectional Study. *Antibiotics*. abril de 2020;9(4):163.
13. Hayat K, Li P, Rosenthal M, Xu S, Chang J, Gillani AH, et al. Perspective of community pharmacists about community-based antimicrobial stewardship programs. A multicenter cross-sectional study from China. *Expert Rev Anti Infect Ther*. 2 de diciembre de 2019;17(12):1043-50.
14. A badro D, Sacre H, Hallit S, Amhaz A, Salameh P. Good pharmacy practice assessment among community pharmacies in Lebanon [Internet]. [citado 3 de agosto de 2021]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1885-642X2020000100012&script=sci_arttext&tIng=en
15. Vélez Rodríguez A. Revisión bibliográfica de la atención farmacéutica en Latinoamérica [PhD Thesis]. Universidad Santiago de Cali; 2019.
16. Oblitas Yaspana EH, Pérez Rojas LN. Errores en la prescripción médica en pacientes con Covid 19 identificados en botica Mifarma. independencia. Lima. julio 2020. 1 de marzo de 2021 [citado 4 de agosto de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/83>
17. Ganen OR, Millian AJG, Carbonell LA, Cabrera PL. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Rev Cuba Med Gen Integral*. 2017;33(4):1-10.
18. Manual de buenas prácticas de dispensación [Internet]. [citado 4 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280843-manual-de-buenas-practicas-de-dispensacion>
19. Pujol-Cols LJ, Dabos GE, Pujol-Cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estud Gerenciales*. marzo de 2018;34(146):3-18.
20. La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico | INNOVA Research Journal [Internet]. [citado 4 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>

21. Portillo Mamani A. Grado de satisfacción del cliente frente a los servicios que brinda la farmacia San Pablo - Juliaca - 2017. Univ Nac Altiplano [Internet]. 19 de diciembre de 2018 [citado 4 de agosto de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8700>
22. Álvarez-Indacochea AA, Figueroa-Soledispa ML, Peñafiel-Loor JF. La importancia de la mercadotecnia y sus componentes en las organizaciones. Rev Científica FIPCAEC Fom Investig Publ En Cienc Adm Económicas Contab ISSN 2588-090X Polo Capacit Investig Publ POCAIP. 7 de setiembre de 2020;5(5):62-87.
23. Duque SR. Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá [Internet]. [citado 4 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78820>
24. MINSA HHV. Servicio de Farmacia [Internet]. Hospital Hermilio Valdizan. [citado 18 de setiembre de 2021]. Disponible en: <http://www.hhv.gob.pe/crn/servicios/servicio-farmacia/>
25. Loza MGL, Llanos MSM, Paredes JC, Vega JR, Rivas DV, Beas TR. Service Quality and user Satisfaction in the Dispensing of Pharmaceutical Products in Times of COVID-19. Ann Romanian Soc Cell Biol. 21 de abril de 2021;8067-79.
26. Aziz MM, Ji W, Masood I, Farooq M, Malik MZ, Chang J, et al. Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. Int J Environ Res Public Health. diciembre de 2018;15(12):2914.
27. Casali Bandeira VA, Schneider A, Barden Schalleberger J, Codinotti M, Uecker Pletsch M, de Fátima Colet C. User satisfaction assessment in pharmacies of the public health system - ProQuest [Internet]. [citado 4 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/bd1592c4b77e075c7ec1fc04cc44cce1/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2046042>
28. Llanos M, Susana M. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 4 de agosto de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61166>
29. Mejía Enríquez MT, Chavez Flores IJ. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de La Victoria 2020 [Internet] [Thesis]. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021 [citado 4 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/476>
30. Chaiña Cahuapaza LV, Pastor Apaza M. Nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021 [Internet] [Thesis]. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021 [citado 4 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/441>

31. Anguera MT, Blanco-Villaseñor A, Losada JL, Sánchez-Algarra P. Integración de elementos cualitativos y cuantitativos en metodología observacional. *Ámbitos Rev Int Comun.* 5 de julio de 2020;(49):49-70.
32. Alban GPG, Arguello AEV, Molina NEC. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO.* 2020;4(3):163-73.
33. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. *Rev Medica Sanitas.* 2018;21(3):141-6.
34. Matas A, Matas A. Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Rev Electrónica Investig Educ.* marzo de 2018;20(1):38-47.
35. de Bennato MIA. Los principios bioéticos en el proceso de toma de decisiones médicas. *Nordeste.* 2018;(12):21-5.
36. Salazar DDC, Abrahantes TNR. La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Medica Cent.* 2018;12(2):213-27.
37. Sotomayor NC, Pérez GA, Saavedra LC, Pérez RC, Ancca SM. Ética profesional y su concepción responsable para la investigación científica. *Rev Campus.* 2018;21(22).
38. Zerón A. Beneficencia y no maleficencia. *Rev Asoc Dent Mex.* 2019;76(6):306-7.

ANEXOS

ANEXO A: Instrumento para la recolección de datos

CUESTIONARIO

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN SERVICIO DE FARMACIA DEL POLICLINICO ESSALUD JULIACA, SETIEMBRE 2021

Por favor, lee cada pregunta con atención. Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y marca la con una equis(X).

Donde S= SIEMPRE; CS= CASI SIEMPRE; AV= A VECES; CN= CASI NUNCA; N= NUNCA

Dimensión: Recepción y validación de la prescripción					
1. ¿En la receta médica, Ud. revisa la firma del prescriptor?	N	CN	AV	CS	S
2. ¿En la receta médica, Ud. revisa el sello del prescriptor?	N	CN	AV	CS	S
3. ¿En la receta médica, Ud. revisa el nombre del paciente?	N	CN	AV	CS	S
4. ¿En la receta médica, Ud. revisa el nombre del medicamento se encuentra en denominación común internacional (DCI)?	N	CN	AV	CS	S
5. ¿Ud. revisa la concentración del medicamento por día?	N	CN	AV	CS	S
6. ¿Ud. revisa la dosis del medicamento por día?	N	CN	AV	CS	S
7. ¿Ud. revisa los días de tratamiento?	N	CN	AV	CS	S
8. ¿Ud. revisa la fecha de expedición del medicamento en la receta médica?	N	CN	AV	CS	S
9. ¿Ud. revisa la fecha de expiración del medicamento la receta médica?	N	CN	AV	CS	S

Dimensión: Análisis e Interpretación de la prescripción médica					
10. ¿Puede Ud. leer la prescripción Médica correctamente?	N	CN	AV	CS	S
11. ¿Puede Ud. interpretar correctamente la prescripción médica?	N	CN	AV	CS	S

12. ¿Puede Ud. realizar el correcto cálculo de dosis del medicamento?	N	CN	AV	CS	S
13. ¿Puede Ud. realizar el correcto cálculo de cantidad del medicamento?	N	CN	AV	CS	S
14. ¿Identifica Ud. interacciones medicamentosas?	N	CN	AV	CS	S
15. ¿Identifica Ud. duplicidad terapéutica?	N	CN	AV	CS	S

Dimensión: Preparación y selección de los medicamentos para su entrega

16. ¿Los medicamentos tienen el aspecto adecuado para su entrega al paciente?	N	CN	AV	CS	S
17. ¿Se encuentran los envases mediatos en buenas condiciones?	N	CN	AV	CS	S
18. ¿Se encuentran los envases inmediatos en buenas condiciones?	N	CN	AV	CS	S
19. ¿Corrobora Ud. el nombre del medicamento con la prescripción médica?	N	CN	AV	CS	S
20. ¿Corrobora Ud. la concentración del medicamento con la prescripción médica?	N	CN	AV	CS	S
21. ¿Prepara Ud. la cantidad exacta en relación con la prescripción médica?	N	CN	AV	CS	S

Dimensión: Registro

22. ¿Registra si no entrega el medicamento completo?	N	CN	AV	CS	S
23. ¿Registra si entrega faltando medicamentos?	N	CN	AV	CS	S
24. ¿Registra los medicamentos controlados?	N	CN	AV	CS	S

Dimensión: Entrega de los productos e información por el dispensador

25. ¿Explica Ud. cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos (antes, durante o después)?	N	CN	AV	CS	S
26. ¿Explica Ud. cuando tomar el medicamento en relación al horario encontrado en la prescripción?	N	CN	AV	CS	S

27. ¿Explica Ud. al paciente como tomar el medicamento?	N	CN	AV	CS	S
28. ¿Entrega Ud. la cantidad exacta según la receta médica?	N	CN	AV	CS	S
29. ¿Explica Ud. al paciente como guardar y proteger el medicamento?	N	CN	AV	CS	S

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA DEL POLICLINICO ESSALUD JULIACA, SETIEMBRE 2021

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información.

Marque con una X la respuesta de elección.

1=Nada satisfecho; 2=Poco Satisfecho; 3= Moderadamente Satisfecho; 4= Muy satisfecho; 5=Totalmente satisfecho.

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
1. El personal de farmacia tiene un buen trato al paciente.					
2. El personal de farmacia le dio la información necesaria para el uso correcto del medicamento					
3. El personal de farmacia es comprensivo con la enfermedad y estado de salud del paciente					
4. La infraestructura del servicio de farmacia es la adecuada para la atención al paciente					
DIMENSIÓN: CONFIANZA	1	2	3	4	5
5. El personal de farmacia, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas e inquietudes de los pacientes.					
6. El personal del servicio de farmacia comprende el estado emocional de los pacientes durante la atención					
7. EL personal de farmacia se responsabiliza si comete algún error durante la atención al paciente					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
8. El servicio de farmacia cumple con los horarios establecidos por el Centro de Salud.					
9. El personal de farmacia está presto a atender cualquier problema que ocurra durante atención al paciente					
10. La atención en el servicio de farmacia es rápida y eficiente.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD	1	2	3	4	5

11. El personal de farmacia le inspira confianza al momento de explicar la dosis y recomendaciones de los medicamentos						
12. EL personal de farmacia revisa minuciosamente los medicamentos antes de ser entregados de acuerdo a la receta						
13. El personal de farmacia tiene los conocimientos suficientes para responder las dudas o consultas						

ANEXO B: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ÍTEMS	VALOR
Buenas Prácticas de Dispensación	Las Buenas Prácticas de Dispensación, es el proceso de suministrar el medicamento exacto al paciente durante un período de tiempo, donde los químicos farmacéuticos tienen un papel fundamental de brindar la información sobre el uso racional del medicamento (23).	Es la BPD que realiza el químico farmacéutico y es aplicada en la recepción validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega, registro y entrega de los productos e información por el dispensador	Recepción y validación de la Prescripción	Si presenta el sello y firma del prescriptor, contiene el nombre del paciente, si es legible el nombre del medicamento, contiene concentración y dosis por día, fecha de expedición y expiración de la receta	Ordinal	9 ítems	- S =Siempre (5) - CS=Casi siempre (4). - AV=A veces, (3) - CN=Casi nunca (2) - N= Nunca (1)
			Análisis e interpretación de la prescripción	Se puede leer la prescripción, correcta interpretación de abreviaturas, realiza el correcto cálculo de dosis y cantidad del medicamento, identificación de interacciones, duplicidad terapéutica.	Ordinal	6 ítems	
			Preparación y selección de los productos para su entrega	Los productos tienen el aspecto adecuado, se encuentran los envases mediatos e inmediatos en buenas condiciones, corrobora el nombre del medicamento y su concentración con la prescripción	Ordinal	6 ítems	
			Registro	Registra si no entrega el medicamento completo, le falta medicamento, medicamentos controlados.	Ordinal	3 ítems	
			Entrega de los productos e información por el dispensador	Explica cuando tomar el medicamento en relación con los alimentos (antes, después o durante); como tomar el medicamento; como guardar y proteger los medicamentos	Ordinal	5 ítems	

Satisfacción del Usuario	La satisfacción del usuario es un estado mental en respuesta a una acción, efecto y cumplimiento con el deseo. Es la calificación al desempeño que realiza el químico farmacéutico en las Buenas Prácticas de Dispensación, desde de la recepción, interpretación de la prescripción médica y la preparación, selección del medicamento y la información (22).	Es la satisfacción del usuario aplicado en la empatía. Confianza, capacidad de respuesta y seguridad brindada por el profesional químico farmacéutico.	Empatía	Trato al usuario, información, respeto y punto de vista.	Ordinal	4 ítems	<ul style="list-style-type: none"> - Nada satisfecho (1) - Poco Satisfecho (2) - Moderadamente Satisfecho (3) - Muy satisfecho (4) - Totalmente satisfecho (5)
			Confianza	Competencia, compromiso e integridad.	Ordinal	3 ítems	
			Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera, solución al problema y rapidez para la atención	Ordinal	3 ítems	
			Seguridad	Confidencialidad, revisión y garantía	Ordinal	3 ítems	

ANEXO C: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿En qué medida el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca setiembre del 2021?	Determinar en qué medida el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca setiembre del 2021.	El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca setiembre del 2021.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre del 2021?	Conocer el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación del servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre del 2021	El servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, cumple con las buenas prácticas de dispensación.
¿Cuál es el grado satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre del 2021?	Conocer el grado satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre del 2021	Los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca presentan un alto grado de satisfacción.
PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO		
Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Para su mejor calificación el instrumento el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia se utilizará la escala de Likert.		

ANEXO D: Consentimiento informado

Título de la Investigación: “Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Policlínico EsSalud Juliaca, setiembre 2021”

Investigadores principales:

- Bach. Quispe Huanca, Doris
- Bach. Valeriano Chávez, Níveluz Roxana

Sede donde se realizará el estudio: Se realizará en la región de Puno, en la provincia de San Román, Distrito de Juliaca, en el Policlínico EsSalud de Juliaca.

Nombre del participante: _____

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y si usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Los químicos farmacéuticos son fundamentales para mejorar la adherencia a la medicación del paciente mediante la implementación de una variedad de estrategias y servicios de participación farmacéutica que deben adaptarse a cada individuo revisando el régimen de medicación actual del paciente y comparándolo con el régimen que se está considerando para el nuevo entorno de atención.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar en qué medida el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca setiembre 2021

3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO

El participante podrá conocer sus resultados en la presente investigación,

4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

Al paciente, se le informará el propósito, los objetivos de la investigación y la contribución del presente estudio a los pacientes; así mismo, se les explicará las ventajas de participar en la investigación y finalmente se les preguntará a los pacientes si quieren participar en la investigación y de acceder se les realizará la encuesta.

Durante el proceso de la encuesta, si el paciente tiene alguna duda se le absolverá inmediatamente, para asegurar el correcto llenado del cuestionario. Después de que el paciente concluya de terminar con la encuesta, se realizará la verificación de esta para no tener problemas en la digitación de los datos; asimismo si el paciente solicita conocer sus resultados se le informará inmediatamente.

5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

En el presente estudio, el paciente no tendrá ningún riesgo físico, fisiológico ni psicológico.

6. CONFIDENCIALIDAD

- El presente estudio cumplirá con todos los estándares de privacidad.

7. ACLARACIONES

Se tomarán los principios de beneficencia, no maleficencia. Desde el momento de ejecución hasta su culminación se evaluará según la normativa establecida, sin quitar o aumentar más de lo indicado.

ANEXO E: Carta de consentimiento informado

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación en forma **voluntaria**. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellidos del investigador:

Firma del investigador: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellidos del testigo: _____

Firma del testigo: _____

Documento de identidad: _____

Juliaca, _____ de _____ del 2021

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

Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: “CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA DEL POLICLÍNICO JULIACA ESSALUD SETIEMBRE, 2021”;	
Tesistas	<ul style="list-style-type: none"> • BACH. QUISPE HUANCA, DORIS • BACH. VALERIANO CHAVEZ, NIEVELUZ ROXANA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?						X	
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?						X	
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?						X	
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?						X	
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?						X	
6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?						X	

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse? Ninguna
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse? Ninguna
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?
Ninguna

Validado por: Dra. Rosa Danitza Moyano Legua

Firma:



Fecha: 27-09-2021

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

Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: “CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA DEL POLICLÍNICO JULIACA ESSALUD SETIEMBRE, 2021”;	
Tesistas	<ul style="list-style-type: none">• BACH. QUISPE HUANCA, DORIS• BACH. VALERIANO CHAVEZ, NIEVELUZ ROXANA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?							X
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?							X
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?							X
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?							X
6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?							X

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse? Ninguno
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse? Ninguno
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor? Ninguno

Validado por: Florencio Ninantay De La Vega



FLORENCIA NINARTAY DE LA VEGA
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 16889

Firma:

Fecha: 27-09-2021

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

Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: "CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA DEL POLICLÍNICO JULIACA ESSALUD SETIEMBRE, 2021";	
Tesistas	<ul style="list-style-type: none"> • BACH. QUISPE HUANCA, DORIS • BACH. VALERIANO CHAVEZ, NIEVELUZ ROXANA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

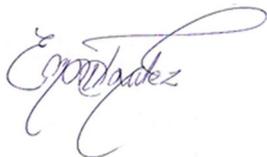
PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?						X	
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?							X
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?							X
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?							X
6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?						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: 05 de octubre de 2021



Validado por: Mg. Enrique Christian Montanez Mercado

ANEXO F: Carta de presentación

 UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

RECIBIDO
04 FEB 2021
11:26 AM

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

San Juan de Lurigancho 30 de diciembre del 2021

CARTA N°053-2021/ EPFYB-UMA

Dr.
Mario Arturo Alarcón Hinojosa
Director del Policlínico Juliaca Essalud
Puno
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: QUISPE HUANCA, Doris, DNI 41861946 y VALERIANO CHAVEZ, Niveluz Roxana, DNI 70184037 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: **"CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y SATISFACCION DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA DEL POLICLINICO DE ESSAUD JULIACA, SETIEMBRE 2021"**.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

 
Dr. Jhonne Samanego Joaquin
Director de la Escuela Profesional de
Farmacia y Bioquímica



Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho
Telf: 389 1212
www.umaperu.edu.pe

LGC/jlr

ANEXO G: Solicitud para realizar el trabajo de investigación



27 de Julio del 2021

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de Investigación

SEÑOR: MARIO ARTURO, Alarcón Hinojosa
DIRECTOR DEL POLICLINICO JULIACA (EsSalud)

Yo, **Doris, Quispe Huanca**, identificada con DNI 41861946 con domicilio Jirón Villarreal Mz A Lt 5 Urbanización Guadalupe del distrito de Juliaca Y **Niveluz Roxana, Valeriano Chávez**, identificada con DNI 70184037 con domicilio jirón 21 de abril Urbanización Horacio Zevallos Gámez S/N distrito de San Miguel. Ante Ud. Respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado la carrera profesional de FARMACIA Y BIOQUIMICA en la Universidad María Auxiliadora, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su institución en el área de farmacia sobre CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y SATISFACCION DEL USUARIO para optar el grado de Químico Farmacéutico.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted a acceder mi solicitud.

DORIS, Quispe Huanca

41861946

Niveluz Roxana, Valeriano Chávez

70184037

Cuairo Chambi
Químico Farmacéutico
CCFP - 11162
Red Asistencial Juliaca
Policlinico - Juliaca
ESSALUD

Dr. M. Arturo Alarcón Hinojosa
DIRECTOR
POLICLINICO JULIACA
EsSalud

Pido 27/7/21

REDMI NOTE 8
AI QUAD CAMERA

ANEXO H: Carta de autorización



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Juliaca 11 de febrero del 2022

Dr.

Jhonnell, Samaniego Joaquin

Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

Universidad María Auxiliadora

Presente.-

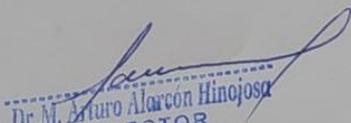
De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo como director del policlínico Juliaca EsSalud y comunicarle mi autorización del proyecto de investigación titulado: **CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA DEL POLICLÍNICO DE ESSALUD JULIACA, SETIEMBRE 2021.**

BACHILLERES: Doris, Quispe Huanca, identificada con DNI 41861946 con domicilio Jirón Villarreal Mz A Lt 5 Urbanización Guadalupe del distrito de Juliaca Y Nieveluz Roxana, Valeriano Chávez, identificada con DNI 70184037 con domicilio jirón 21 de abril Urbanización Horacio Zevallos Gámez S/N distrito de San Miguel.

Para optar el título profesional de Químico Farmacéutico.

Atentamente,


Dr. M. Arturo Alarcón Hinojosa
DIRECTOR
POLICLINICO JULIACA
EsSalud
MINISTERIO DE SALUD

ANEXO I: Fotografías del trabajo de campo

a. Policlínico Juliaca



Vista frontal del policlínico Juliaca EsSalud

b. Realizando la encuesta a los usuarios que acuden al servicio de farmacia





Encuesta a los usuarios sobre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre 2021.