



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

**DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS
FARMACÉUTICOS, DE LA URBANIZACIÓN SAN LUIS,
SAN BORJA, PERIODO JULIO-OCTUBRE 2021**

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

AUTORES:

Bach. GUTIERREZ QUISPE, VERONICA

<https://orcid.org/0009-0003-5111-6978>

Bach. REYES PAREDES, JENIFER MARCELA

<https://orcid.org/0009-0003-0351-7427>

ASESOR:

MSc. CORDOVA SERRANO, GERSON

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

LIMA – PERÚ

2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Verónica Gutiérrez Quispe, con DNI 43071267 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de Químico Farmacéutico de título "DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS, DE LA URBANIZACIÓN SAN LUIS, SAN BORJA, PERIODO JULIO-OCTUBRE 2021.", AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud de 18% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

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

Lima, 18, de junio del 2023.

VERÓNICA GUTIÉRREZ QUISPE
DNI:43071267

MSc. GERSON CORDOVA SERRANO
DNI: 45276376

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Jenifer Marcela Reyes Paredes, con DNI 72565205 en mi condición de autor(a) de la tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de Químico Farmacéutico de título "DISPENSACION Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS, DE LA URBANIZACION SAN LUIS, SAN BORJA, PERIODO JULIO-OCTUBRE 2021.", AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud de 18% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

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

Lima, 18, de junio del 2023.



JENIFER MARCELA REYES PAREDES
DNI: 72565205



MSc. GERSON CORDOVA SERRANO
DNI: 45276376

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de Similitud

APlagio GUTIERREZ-REYES INFORME DE TESIS FINAL 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	16%
2	www.planningcommission.nic.in Fuente de Internet	1%
3	assets.researchsquare.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios porque ha estado conmigo guiándome en cada paso que doy, cuidándome y dándome la fortaleza para continuar. Así mismo, a mis padres por sus consejos y por siempre estar para mí, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Finalmente agradecer a mi familia pues me brindaron apoyo en todo momento, así como amigos quienes me brindaron su motivación, confianza y apoyo incondicional en todo momento.

Bach. Verónica Gutiérrez Quispe

A Dios por haberme dado la vida, salud y por haberme acompañado a lo largo de mi carrera. A mis padres quienes estuvieron conmigo constantemente siempre que la necesité y por su amor incondicional. Finalmente, agradecer a los numerosos amigos que han soportado conmigo este largo proceso, ofreciéndome siempre su apoyo y cariño.

Bach. Jenifer Marcela Reyes Paredes

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por darnos la fortaleza para continuar con nuestros estudios. A nuestro asesor MSc. Gerson Córdoba Serrano, así como a todos nuestros docentes que nos formaron durante toda nuestra etapa de estudiantes universitarios y que gracias a sus consejos y conocimientos seguiremos un nuevo camino profesional con nuevos retos y a nuestros familiares con su apoyo incondicional que siempre estuvieron a nuestro lado animándonos cada día de nuestra vida.

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	7
II.1 Enfoque y diseño de la investigación	7
II.2 Población, muestra y muestreo	7
II.3 Variables de la investigación	9
II.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	10
II.5 Plan metodológico para la recolección de datos	11
II.6 Procesamiento del análisis estadístico	11
II. 7 Aspectos éticos	12
III. RESULTADOS	13
III.1 Análisis de los resultados según datos informativos de los usuarios y de los establecimientos farmacéuticos.	13
III.2 Análisis de los resultados según indicadores del Expendio, en relación con los indicadores de las Buenas Prácticas de Dispensación.	19
III.3 Análisis de los resultados según indicadores de la Calidad de atención	25
III.4 Análisis del test de independencia de las variables nivel de dispensación y/o expendio vs calidad de atención	26
IV. DISCUSIÓN	28
IV.1 Discusión de resultados	28
IV.2 Conclusiones	33
IV.3 Recomendaciones	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Datos informativos de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la urbanización San Luis, San Borja, periodo Julio-Octubre 2021	13
Tabla 2. Evaluación de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción	14
Tabla 3. Evaluación de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la prescripción	15
Tabla 4. Evaluación de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega	16
Tabla 5. Evaluación de los indicadores de la dimensión Registros de la prescripción	17
Tabla 6. Evaluación de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador	18
Tabla 7. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Fiabilidad	20
Tabla 8. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta	21
Tabla 9. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Seguridad	22
Tabla 10. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Empatía	23
Tabla 11. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Tangibilidad	24
Tabla 1. Procesamiento de casos	26
Tabla 2. Tabla de contingencia	26
Tabla 3. Prueba de chi cuadrado	27

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Evaluación de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción	14
Figura 2. Evaluación de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la prescripción	15
Figura 3. Evaluación de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega	16
Figura 4. Evaluación de los indicadores de la dimensión Registros de la prescripción	17
Figura 5. Evaluación de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador	18
Figura 6. Nivel de expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación	19
Figura 7. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Fiabilidad	20
Figura 8. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta	21
Figura 9. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Seguridad	22
Figura 10. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Empatía	23
Figura 11. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Tangibilidad	24
Figura 12. Nivel de calidad de atención percibida	25

ÍNDICE DE ANEXOS

	Páginas
ANEXO A. Instrumento de recolección de datos	42
ANEXO B. Operacionalización de las variables	46
ANEXO C. Consentimiento informado	49
ANEXO D. Fichas de validación de los cuestionarios	50
ANEXO E. Acta de conformidad del proyecto	53
ANEXO F. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis	54
ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo	55

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la dispensación y expendio de medicamentos y calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos, de la Urbanización San Luis, San Borja, periodo julio-octubre 2021

Materiales y Métodos: El presente estudio fue de enfoque cualitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal; la técnica usada fue la observación y encuesta, asimismo el instrumento la lista de cotejo y un cuestionario para la dispensación y/o expendio de medicamentos y calidad de atención respectivamente aplicada a 240 usuarios de los 20 establecimientos farmacéuticos. Los datos se analizaron con estadística descriptiva e inferencial de tipo chi cuadrado como prueba de independencia.

Resultado: En relación con la dispensación y/o expendio existe un mayor cumplimiento en los indicadores 2 (100,0%), 4 (100,0%), 5 (100,0%), 6 (100,0%), 7 (100,0%), 9 (95,0%), 10 (100,0%), 11 (95,0%) y 17 (100,0%). De acuerdo con los resultados de la calidad de atención, existe una calidad buena en todos los indicadores 1 (62,9%), 2 (59,2%), 3 (60,8%), 4 (61,7%), 5 (59,6%), 6 (56,3%), 7 (51,2%), 8 (52,5%), 9 (57,1%), 10 (52,5%), 11 (50,4%), 12 (58,3%), 13 (53,3%), 14 (47,9%), 15 (55,8%), 16 (54,2%), 17 (77,9%), 18 (82,1%), 19 (83,8%) y 20 (81,7%).

Conclusiones: Respecto a la relación entre dispensación y/o expendio frente a la calidad de atención, se determinó que no existe relación estadísticamente significativa al tener un p valor de chi cuadro de 0,586 ($p > 0.05$)

Palabras claves: Dispensación, expendio de medicamentos y calidad de atención.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the dispensing and dispensing of medicines and quality of care in pharmaceutical establishments, of the San Luis Urbanization, San Borja, period July-October 2021

Materials and Methods: The present study was qualitative, non-experimental, descriptive and cross-sectional; The technique used was observation and survey, as well as the instrument the checklist and a questionnaire for the dispensing and / or dispensing of medicines and quality of care respectively applied to 240 users of the 20 pharmaceutical establishments. Data were analyzed with chi-square descriptive and inferential statistics as proof of independence.

Result: In relation to dispensing and/or dispensing there is greater compliance in indicators 2 (100.0%), 4 (100.0%), 5 (100.0%), 6 (100.0%), 7 (100.0%), 9 (95.0%), 10 (100.0 %), 11 (95.0%) and 17 (100.0%). According to the results of the quality of care, there is good quality in all indicators 1 (62.9%), 2 (59.2%), 3 (60.8%), 4 (61.7%), 5 (59.6%), 6 (56.3%), 7 (51.2%), 8 (52.5%), 9 (57.1%), 10 (52.5%), 11 (50.4%), 12 (58.3%), 13 (53.3%), 14 (47.9%), 15 (55.8%), 16 (54.2%), 17 (77.9%), 18 (82.1%), 19 (83.8%) and 20 (81.7%).

Conclusions: Regarding the relationship between dispensing and/or dispensing versus quality of care, it was determined that there is no statistically significant relationship as there is a p value of 0.586 ($p > 0.05$)

Key words: Dispensing, dispensing of medicines and quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

Los establecimientos farmacéuticos, específicamente, boticas y farmacias cumplen una serie de actividades importantes en la salud pública, como la dispensación de medicamentos previamente indicados a la población afectada por una patología específica y tener un papel más activo en el cuidado de la salud de las personas; estas labores requieren de una interacción constante con cada uno de los pacientes que acuden a estos lugares, es por ello que en la actualidad todos los establecimientos farmacéuticos deben contar con ciertos elementos que garanticen un adecuado servicio a los pacientes, entre estos figuran la adecuada infraestructura de local, el trato amigable por parte del personal pero sobre todo que estos cuenten con el conocimiento adecuado para asesorar a las personas sobre los medicamentos que consumen y que sepan como aclarar las dudas que se presenten. (1–3)

A pesar que estos elementos son fundamentales para garantizar un adecuado servicio de atención, diversos estudios han demostrado que esto no se cumple como por ejemplo en Bangladesh, donde el 65 % de pacientes que acudían a una farmacia local no se encontraban satisfechos con la información brindada por el químico farmacéutico ni con la atención que brindaba (4), de igual manera esto se evidencio en Pakistán en donde el 50 % de una población local no estuvo conforme con la atención recibida (5), en Arabia Saudita un grupo de pacientes con enfermedades crónicas manifestó que tuvo un pésimo nivel de atención en la dispensación llevada a cabo en las farmacias locales (6), mientras que en China un grupo de pacientes manifestó que el personal de farmacia no contaba con los conocimientos necesarios para asesorarlos con respecto a su medicación (7). En Sudan más del 90 % de encuestados afirmo que el tiempo que tomaban los trabajadores de las farmacias para responder a sus dudas era excesivo (8); en Inglaterra el 100 % de encuestados recomendó que se debería mejorar el proceso de dispensación en las farmacias (9), en Polonia más del 90 % de pacientes indico que no estaba de acuerdo con la manera en que se realizaba la entrega de información sobre los medicamentos requeridos (10) y en Alemania se apreció que la calidad de atención variaba de acuerdo al horario y el cambio de personal. (11)

En el Perú esta problemática se ve reflejada en diversos estudios, como uno realizado en la farmacia de un hospital en Lima en donde el 43,4 % indicó que la calidad de atención fue mala (12), de igual manera esto se ve reflejado en otro estudio similar en donde más del 10 % de pacientes indicó que la calidad de atención no fue la esperada. (13)

En nuestra realidad las probables causas por las cuales no se percibe una correcta atención en las farmacias se deben a la manera deficiente en las que se realizan muchas de las buenas prácticas de oficina farmacéutica, tales como el almacenamiento y principalmente la dispensación, para esta última se requiere un amplio conocimiento sobre los medicamentos entregados a los pacientes, pero esta cualidad no está presente en todos los trabajadores. (14)

Así mismo esta baja calidad en la atención hacia el cliente puede generar consecuencias como por ejemplo la baja adherencia al tratamiento, ya que al realizar una dispensación deficiente el paciente abandonará su tratamiento debido a las dudas no resueltas en la oficina farmacéutica. (15)

Es por ello que en la actualidad las oficinas farmacéuticas se enfrentan a ciertos desafíos que tienen que cumplir y uno de ellos es tener un conocimiento adecuado sobre medicamentos con el que puedan aconsejar a los pacientes, con la finalidad de que cumplan con la farmacoterapia y mejorar su estado de salud. (16)

A nivel teórico se justifica con el propósito de aportar con conocimiento científico actualizado sobre el nivel de satisfacción y calidad de los usuarios respecto a la atención farmacéutica brindada en una oficina farmacéutica. Para el aspecto práctico, los resultados de este estudio ayudarán a prevenir a que el profesional químico farmacéutico pierda presencia profesional, respeto y notoriedad por parte de los usuarios debido a deficiencias respecto a la satisfacción y calidad en atención farmacéutica. En el ámbito metodológico la información recolectada se efectuará mediante la utilización de un instrumento elaborado por el investigador para llegar al objetivo planteado.

La dispensación de medicamentos es una actividad que es realizada exclusivamente por el profesional químico farmacéutico en los establecimientos

farmacéuticos como boticas y/o farmacias, esta no solo consiste en entregar los medicamentos al usuario que las requiere, sino que también requiere aconsejar y brindar toda la información posible del medicamento que va a consumir, así como aclarar las dudas que el usuario presente (17). Para cumplir de manera óptima todo este proceso se debe seguir cada paso establecido en el manual de buenas prácticas de dispensación, el cual agrupa una serie de pasos con la finalidad de entregar al usuario un medicamento que se ajuste a sus necesidades clínicas, además de la debida información como el proceso de almacenamiento, dosis a consumir, aparición de reacciones adversas, etc. (18) Los pasos a seguir durante el proceso de dispensación son la recepción y validación de la prescripción, este paso consiste en verificar y corroborar la información planteada en la prescripción médica del paciente; análisis e interpretación de la prescripción, en este paso se realiza la lectura de la receta, interpretación de abreviaturas y la confirmación de la dosis; preparación y selección de los medicamentos, aquí se realiza la identificación de los medicamentos para su posterior entrega; registros, los cuales deben realizarse bajo normas vigentes y finalmente la entrega de medicamentos e información sobre, en donde se brinda el consejo farmacéutico. (19)

La calidad de atención hace referencia al servicio de atención realizado en el ámbito de la salud, la cual debe cumplir con una serie características que se requieren para que sea calificada de manera óptima; también se puede definir como el grado de aceptación de un servicio o bien entregado que adecue a las expectativas del cliente o paciente (20). Esta presenta una serie de variables como la fiabilidad, que significa ejecutar el servicio ofrecido; la respuesta rápida, la cual mide la disposición de los trabajadores para ayudar al cliente; la empatía, con la cual se puede comprender a otras personas; los aspectos tangibles, que corresponden a la infraestructura del local donde se está llevando a cabo el servicio; la seguridad, la cual es validada mediante el conocimiento que presenta el colaborador y finalmente la satisfacción del cliente, que es la valoración de este hacia el servicio recibido. (21)

Miranda y Sandoval en el año 2021, evaluaron la calidad de atención y la dispensación en pacientes que acuden a diversas boticas de un distrito en Lima, el estudio básico, no experimental, transversal y correlacional, empleo un cuestionario

para entrevistar a 168 pacientes, como resultados hallaron que el 98,6 % recibió una buena atención y más del 80 % afirmó que se llevó a cabo un adecuado proceso de dispensación, concluyendo que la calidad de atención y dispensación fueron optimas. (22)

Garate, en el año 2019, evaluó la gestión farmacéutica y satisfacción de los clientes en el área de dispensación de una farmacia hospitalaria en Lima, en su estudio prospectivo, transversal y descriptivo se encuestó a 396 pacientes, como resultados halló que el 86,1 % está satisfecho con el trato recibido con el personal, pero el 56,3 % declaró que el tiempo de espera es demasiado, concluyendo que la gestión en dicha área es buena. (23)

Quispe y Sucapuca en el año 2021, determinaron la calidad de atención en boticas y farmacias de la ciudad de Juliaca, en su estudio descriptivo, no experimental y observacional, se entrevistó a 374 pacientes, como resultados hallaron que el 2,14 % calificó como mala la calidad de atención y el 40,37 % como buena en boticas, mientras que en farmacias fue buena para el 14,71 %, concluyendo que la calidad de atención es buena. (24)

Pantoja, en el año 2021, evaluó la calidad de atención en boticas del distrito de Los Olivos, en su estudio transversal, se encuestó a 73 usuarios, hallando como resultados que el 65,8 % calificó como buena la información y asesoramiento recibido durante el proceso de dispensación por parte del personal, concluyendo que la calidad de atención fue buena. (25)

Caruajulca y Vargas en el año 2020, determinaron la calidad de atención en pacientes que acuden a una botica del distrito de San Juan de Lurigancho, en su estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo, emplearon un cuestionario dirigido a 196 usuarios, como resultados hallaron que el 59,7 % manifestó tener una calidad de atención excelente por otro lado el 48 % se sintió satisfecho con la capacidad de respuesta durante la dispensación, concluyendo que existe una adecuada gestión de calidad. (26)

Barahona, en el año 2017, evaluó la calidad de atención del servicio de farmacia de un hospital en Ecuador, en su estudio cualitativo-cuantitativo y transversal-descriptivo participaron 110 pacientes lo cuales fueron encuestados, como

principales resultados halló que durante el proceso de dispensación el 24, 5 % calificó la calidad de atención como muy buena y el 52, 7 % como buena, concluyendo que la atención recibida fue buena. (27)

Abdu, *et al* en el año 2022, describieron la atención sobre la información brindada a los pacientes sobre sus medicamentos en diferentes farmacias hospitalarias en Nigeria, en su estudio transversal se utilizó una encuesta dirigida a 684 pacientes, como resultados hallaron que más del 95 % calificó como buena el asesoramiento por parte del personal, pero el 60 % indicó que no se les permitió hacer preguntas, concluyendo que la calidad de atención fue buena aunque con ciertas deficiencias. (28)

Sulemán y Govender en el año 2020, compararon la calidad de atención brindada por una farmacia postal y otra comunitaria en Sudáfrica, en su estudio cuantitativo y transversal, utilizó un cuestionario telefónico hacia 375 usuarios, como principales resultados hallaron que los pacientes que acuden a la farmacia postal informaron un mayor nivel de satisfacción financiera ($p = 0,001$) y los usuarios de la farmacia comunitaria informaron un mayor nivel de satisfacción con el asesoramiento en la dispensación de sus medicamentos ($p = 0,028$), concluyendo que la calidad de atención entre ambas farmacias no fue estadísticamente diferente. (29)

Ali *et al*, en el año 2019, evaluaron el proceso de atención recibida durante el proceso de dispensación en la farmacia de un hospital en Etiopía, en su estudio transversal se aplicó un cuestionario dirigido a 286 pacientes, como resultados hallaron que más del 90 % se sintió cómodo con la atención recibida, concluyendo que la calidad de atención fue excelente. (30)

Thi *et al*, en el año 2020, determinaron la calidad de atención recibida por pacientes ambulatorios en una farmacia hospitalaria en Vietnam durante el proceso de dispensación, en su trabajo descriptivo y transversal, se utilizó como instrumento la encuesta, como resultados hallaron que el 42 % calificó como buena la información brindada sobre sus medicinas, pero a la vez no se sintieron cómodos con el tiempo de espera, concluyendo que la calidad de atención estuvo a un nivel medio. (31)

Evaluar la dispensación y expendio de medicamentos y calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos, de la Urbanización San Luis, San Borja, periodo julio-octubre 2021.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

II.1. Enfoque y diseño de investigación

Enfoque cualitativo, diseño no experimental y descriptivo porque trató variables sin ninguna intervención. Es transversal porque la recopilación de datos se llevó a cabo en un momento y tiempo determinado (32).

II.2 Población, muestra y muestreo

II.2.1 Población para dispensación y expendio de medicamentos

Población de 105 establecimientos farmacéuticos ubicados en el distrito de San Borja, el cual correspondieron a 73 boticas, 10 farmacias y 22 farmacias de los establecimientos de salud, según la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro – DIRIS Lima Centro, el cual se detalló en el apartado de anexos.

II.2.2 Muestra para dispensación y expendio de medicamentos

Para ello se realizó un cálculo muestral a través de la aplicación de la fórmula de población conocida o finita. Se presenta a continuación.

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 p(1-p)}$$

Leyenda:

- N: Miembros de la población
- n : Miembros de la muestra
- $Z_{\alpha/2}^2$: Nivel de confianza
- p : Probabilidad de éxito
- e : Error estimado

Para el uso de la fórmula se consideró lo siguiente:

- nivel de confianza del 95%
- probabilidad de éxito del 50%
- error estimado del 20%

$$n = \frac{105 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{0.2^2(105 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = 20 \text{ (20 establecimientos)}$$

El tipo de muestreo fue de tipo probabilístico por intención, debido a que se considera el muestreo por juicio del investigador tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión (33).

II.2.3 Población para calidad de atención

Población de 124.982 habitantes ubicados en el distrito de San Borja, según la oficina nacional de procesos electorales en el cual se detalló la cantidad de los usuarios.

II.2.4 Muestra para calidad de atención.

La determinación de la muestra de usuarios para calidad de atención fue de manera probabilístico aplicando la fórmula de poblaciones finitas para lo cual se tomó en consideración de la cantidad de habitantes de la de la Urbanización San Luis, San Borja es de 124.982 habitantes.

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 p(1-p)}$$

Leyenda:

- N: Miembros de la población
- n: Miembros de la muestra
- $Z_{\alpha/2}^2$: Nivel de confianza
- p: Probabilidad de éxito
- e : Error estimado

Para el uso de la fórmula se consideró lo siguiente:

- nivel de confianza del 95%
- probabilidad de éxito del 50%
- error estimado es de 5%

$$n = \frac{124.982 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{0.05^2(124.982 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = (383 \text{ habitantes})$$

El tipo de muestreo fue de tipo probabilístico por intención, debido a que se considera el muestreo por juicio del investigador tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión (33).

Para el caso de la población de personas se consideró la fórmula finita se presentó la cantidad de 383 personas, sin embargo, por una cuestión de emergencia y por el estado de pandemia fue difícil acceder a esa cantidad de usuarios, habiendo considerado solo 240 usuarios para calidad de atención.

II.2.5 Criterios de inclusión:

- Usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización
- Usuarios mayores de edad
- Establecimientos Farmacéuticos ubicados en la Urb.San Luis, San Borja.

II.2.6 Criterios de exclusión:

- Clientes que no acepten participar de la encuesta.
- Usuarios menores de edad
- Establecimientos Farmacéuticos que no se encuentren ubicados en la Urb.San Luis, San Borja

II.3 Variable de investigación

Variable 1: Dispensación y expendio de medicamentos.

II.3.1. Definición Conceptual

La dispensación es una función del químico farmacéutico que empieza desde la recepción de la receta médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente (34).

II.3.2. Definición operacional

Es el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en el momento de la toma de muestras por parte de un farmacéutico profesional durante la dispensación, evaluado mediante un formato de recogida de datos basado en el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación para poder recopilar información precisa y exacta en los Establecimientos Farmacéuticos de la Urbanización de San Luis en el distrito de San Borja.

Variable 2: Calidad de atención

II.3.3. Definición conceptual

Se describe como la percepción que tiene el cliente luego de recibir un servicio proveniente de una oficina farmacéutica (35).

II.3.4. Definición operacional

Es el nivel de atención brindada a los usuarios en un establecimiento farmacéutico, y que deben enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

II.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

II.4.1 Técnica

II.4.1.1 Dispensación y expendio de medicamentos

Se aplicó la técnica de la observación.

II.4.1.2 Calidad de atención

La técnica empleada fue la encuesta.

II.4.2 Instrumento

II.4.2.1 Dispensación y expendio de medicamentos

El instrumento que se utilizó correspondió a una lista de cotejo de tipo dicotómico (SI/NO).

II.4.2.2 Calidad de atención

El instrumento fue un cuestionario de tipo escala de Likert (Malo, Regular, Bueno, Excelente) que contuvo 20.

II.5 Plan de recolección de datos

II.5.1 Recolección de datos respecto a la Dispensación y expendio

Esta se realizó con la participación de dos clientes simulados, cada uno con su respectiva receta, y visitaron cada establecimiento de farmacia en dos momentos diferentes (para la evaluación de dos grupos de trabajadores). Los compradores habituales incluyen a los investigadores Gutiérrez Quispe Verónica y Reyes Paredes Jenifer Marcela en un formulario de calificación creado para cuestionarios destinados a recopilar información veraz.

II.5.2 Recolección de datos respecto a la calidad de atención

Para la variable de calidad de atención el proceso de recolección de datos se realizó mediante un cuestionario y con la participación de las investigadoras Gutiérrez Quispe Verónica y Reyes Paredes Jenifer Marcela, dirigido a los usuarios de cada establecimiento farmacéutico con la finalidad de evaluar la calidad de atención del servicio recibido por parte de los trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos de la Urbanización de San Luis en el distrito de San Borja.

II.6 Métodos de análisis estadísticos

Los datos se procesaron en el programa de Microsoft Excel, donde se elaboró tablas de frecuencias y gráficos, por otro lado se realizó el análisis estadístico en un programa denominado Statistical Package for the Social Sciences – SPSS versión 27, mediante la ejecución de pruebas inferenciales.

II.7 Aspectos éticos

La autonomía, las calificaciones y los aspectos bioéticos de la justicia son considerados en la realización de este trabajo de investigación.

El principio de autonomía se refiere a la libertad de decisión. Por tanto, el derecho a la toma de decisiones y el respeto a la intimidad se mantienen siempre de acuerdo con los principios que permiten el trato autónomo de las personas. De igual manera, el propósito de este estudio es beneficiar a las personas al revelar qué tan respetados son los derechos de una persona con respecto a la atención en un establecimiento farmacéutico.

De igual forma, este estudio no pretende perjudicar el funcionamiento de las farmacias, sino por el contrario, nos permite evaluar el desempeño de las operaciones y los servicios que brindan a la sociedad. Por otro lado, la encuesta actual no prioriza los establecimientos de farmacia, por lo que se respeta el principio de equidad bioética, pero se prioriza la igualdad de oportunidades para todos los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización de San Luis en el distrito de San Borja.

III. RESULTADOS

III.1 Análisis de los resultados según datos informativos de los usuarios y de los establecimientos farmacéuticos.

Tabla 4. Datos informativos de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la urbanización San Luis, San Borja, periodo Julio-Octubre 2021

Datos del establecimiento	N	%
Se exhibe la copia del título del Químico Farmacéutico		
Si	20	100,0
No	0	0,0
Tipo de establecimiento		
Botica	60	25,0
Farmacia	12	5,0
Retail	168	70,0
Sexo		
Mujer	139	57,9
Varón	101	42,1
Total	240	100,0

La tabla 1 evidencia que el 100,0% de las oficinas farmacéuticas si exhiben la copia del título del Químico Farmacéutico. De acuerdo con el tipo de establecimiento, el 70,0% acuden al sector retail para comprar sus medicamentos, el 25,0% en boticas y el 5,0% en farmacias; en relación con el sexo, el 57,9% de usuarios son mujeres y el 42,1% varones.

Tabla 5. Evaluación de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción

Ítem	Si	%	No	%	Total	Total
I1	0	0,0	20	100,0	100,0%	20
I2	20	100,0	0,0	0,0	100,0%	20
I3	1	5,0	19	95,0	100,0%	20
I4	20	100,0	0,0	0,0	100,0%	20

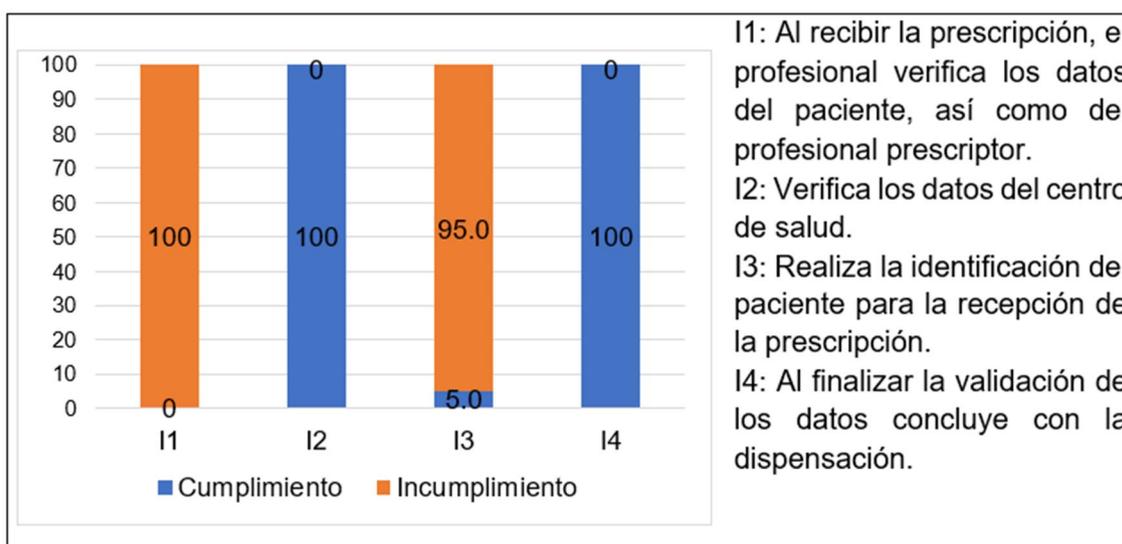


Figura 1. Evaluación de los indicadores de la dimensión Recepción y Validación de la prescripción

La tabla 2 y figura 1, muestran que existe un 100% de incumplimiento en el indicador 1, 95% de incumplimiento en el indicador 3, por otro lado existe un mayor cumplimiento con 100% en los indicadores 2 y 4.

Tabla 6. Evaluación de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la prescripción

Ítem	Si	%	No	%	Total	Total
I5	20	100,0	0,0	0,0	100,0%	20
I6	20	100,0	0,0	0,0	100,0%	20
I7	20	100,0	0,0	0,0	100,0%	20
I8	5	25,0	15	75,0	100,0%	20
I9	19	95,0	1	5,0	100,0%	20

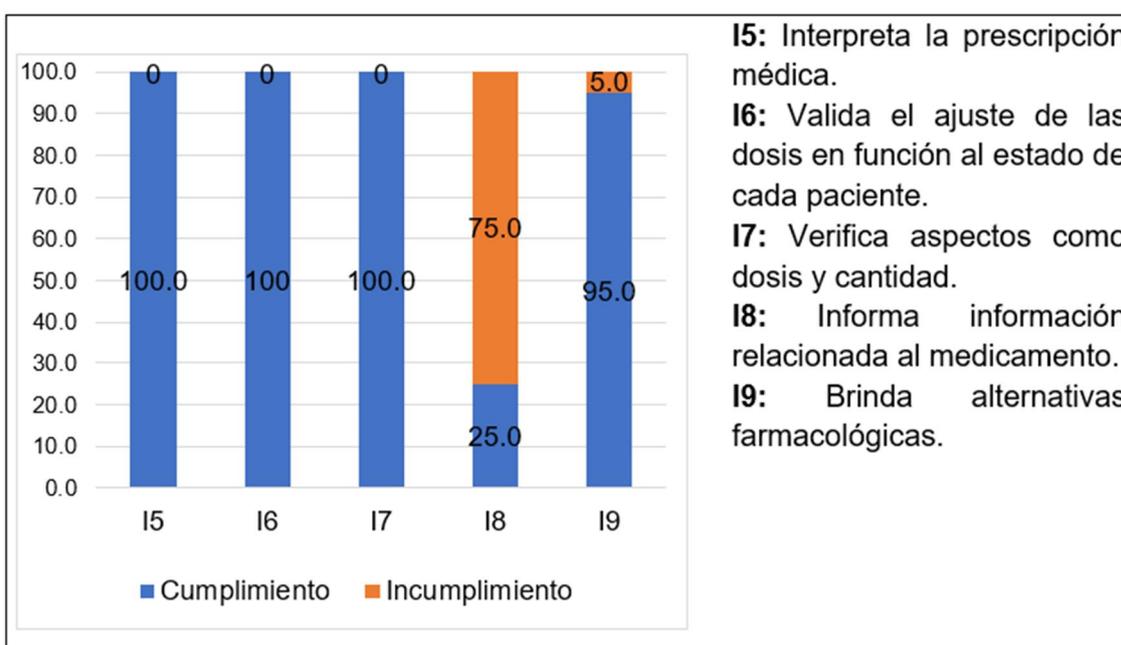


Figura 2. Evaluación de los indicadores de la dimensión Análisis e Interpretación de la prescripción

La tabla 3 y figura 2, muestran que existe un 100% de cumplimiento en los indicadores 5, 6 y 7 y 95% de cumplimiento en el indicador 9.

Tabla 7. Evaluación de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega

Ítem	Si	%	No	%	Total	Total
I10	20	100,0	0,0	0,0	100,0%	20
I11	19	95,0	1	5,0	100,0%	20
I12	0	0,0	20	100,0	100,0%	20
I13	8	40,0	12	60,0	100,0%	20

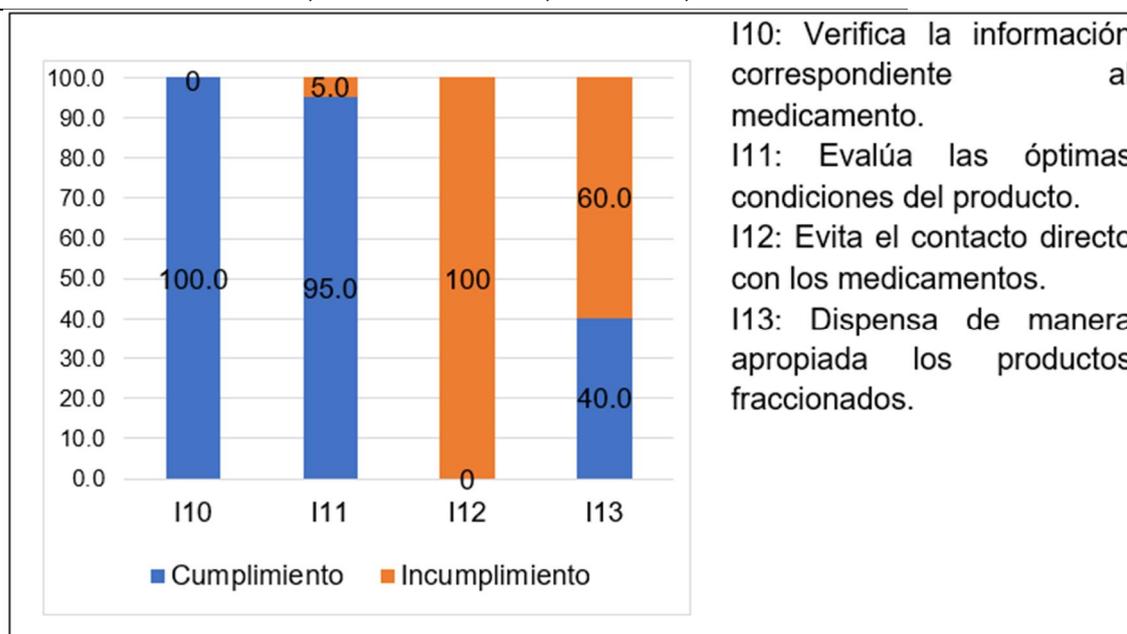


Figura 3. Evaluación de los indicadores de la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega

De acuerdo con la tabla 4 y figura 3 existe un 100% de cumplimiento en el indicador 10 y 95% de cumplimiento en indicador 11; por otro lado existe un mayor incumplimiento con 100% en el indicador 12 y 60% de incumplimiento en el indicador 13.

Tabla 8. Evaluación de los indicadores de la dimensión Registros de la prescripción

Ítem	Si	%	No	%	Total	Total
I14	0	0,0	20	100,0	100,0%	20
I15	0	0,0	20	100,0	100,0%	20
I16	0	0,0	20	100,0	100,0%	20

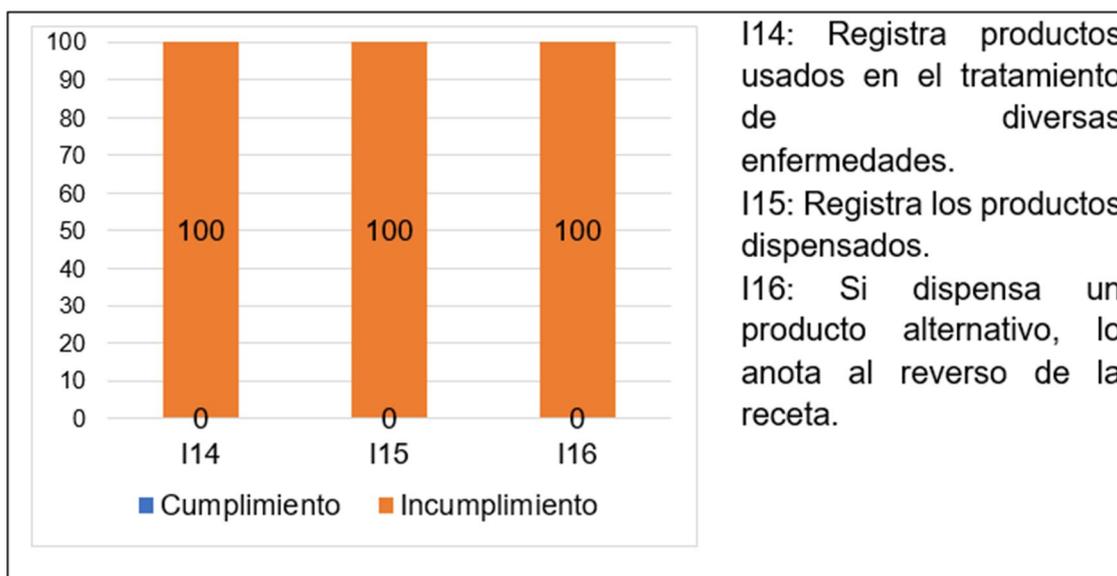


Figura 4. Evaluación de los indicadores de la dimensión Registros de la prescripción

En la tabla 5 y figura 4, se aprecia un 100,0% de incumplimiento en todos los indicadores.

Tabla 9. Evaluación de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador

Ítem	Si	%	No	%	Total	Total
I17	20	100,0	0,0	0,0	100,0%	20
I18	0	0,0	20	100,0	100,0%	20
I19	0	0,0	20	100,0	100,0%	20
I20	0	0,0	20	100,0	100,0%	20

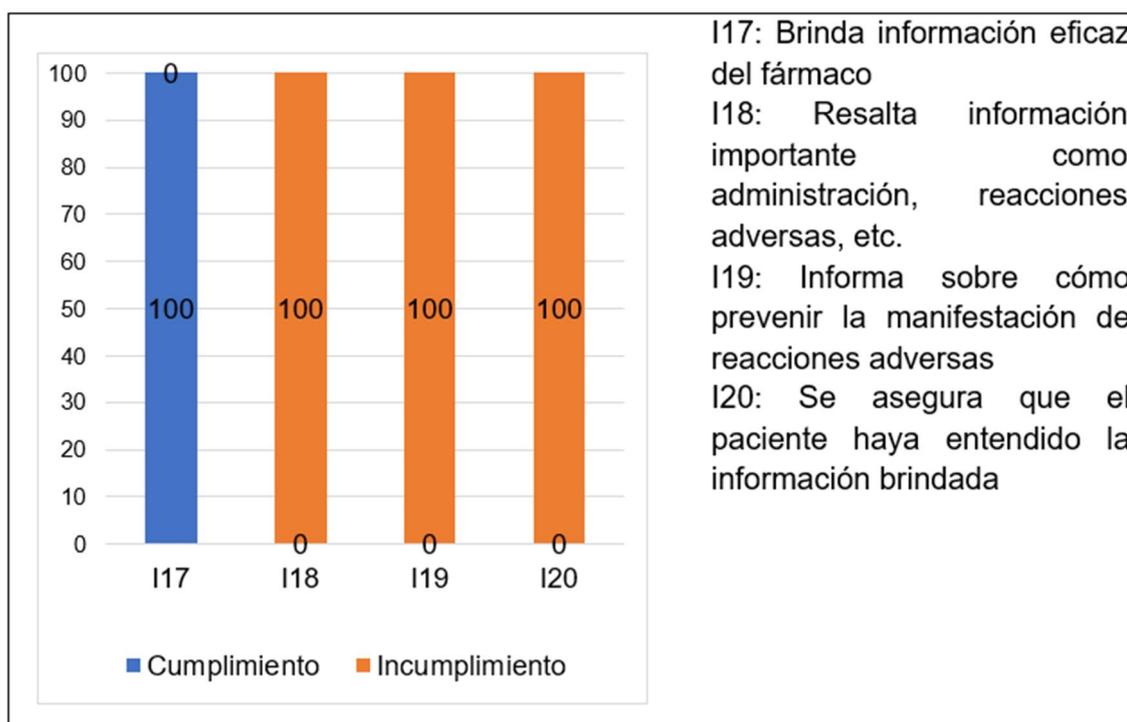


Figura 5. Evaluación de los indicadores de la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador

En relación con la tabla 6 y figura 5, se muestra que existe un 100,0% de cumplimiento en el indicador 17; por otro lado, existe un mayor incumplimiento con un 100,0% en los indicadores restantes.

III.2 Análisis de los resultados según indicadores del Expendio, en relación con los indicadores de las Buenas Prácticas de Dispensación.

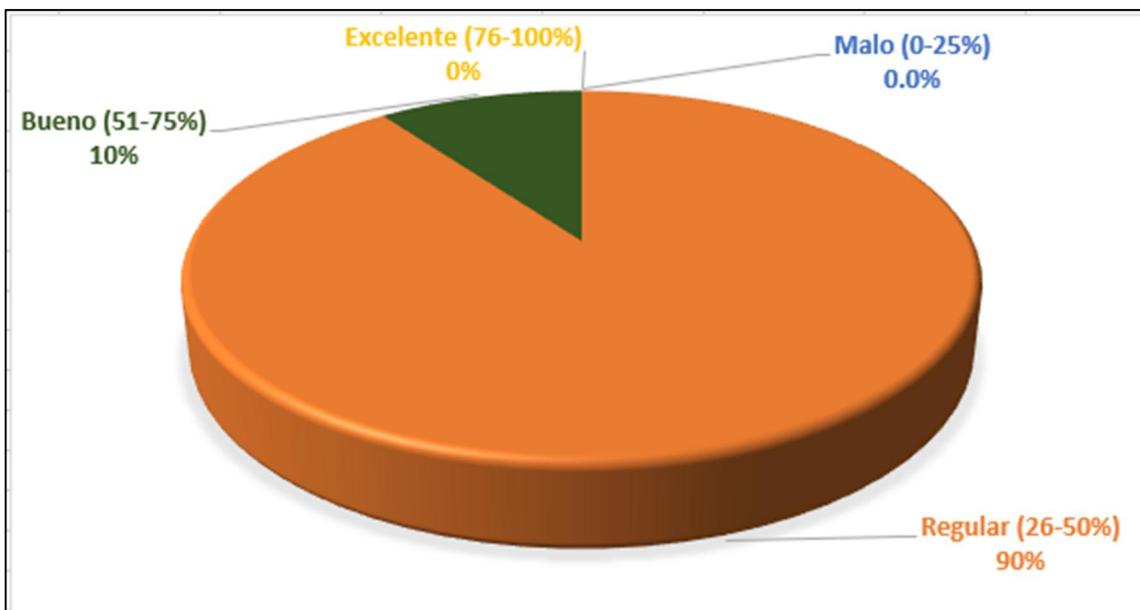


Figura 6. Nivel de expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación

La figura 6, expone que el 90% de las oficinas farmacéuticas presentan un porcentaje de cumplimiento de las BPD del 26-50% por lo que se encuentran en un nivel regular de cumplimiento, seguido de 10% que manifiesta un porcentaje de cumplimiento de 51-75% encontrándose en un nivel bueno de cumplimiento; por otro lado, ningún establecimiento muestra un incumplimiento del 0-25% (nivel malo) ni cumplimiento del 76-100% (nivel excelente).

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

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total f	Total %
	f	%	f	%	f	%	f	%		
I1	1	0,4	62	25,8	151	62,9	26	10,8	240	100,0%
I2	4	1,7	46	19,2	142	59,2	48	20,0	240	100,0%
I3	3	1,3	40	16,7	146	60,8	51	21,3	240	100,0%
I4	1	0,4	31	12,9	148	61,7	60	25,0	240	100,0%

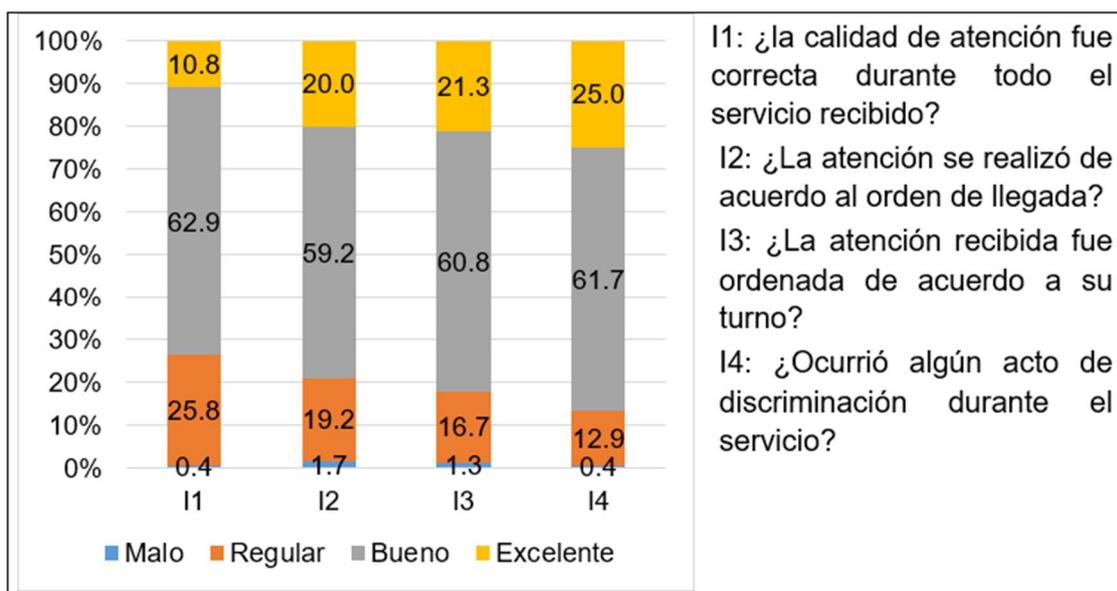


Figura 7. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Fiabilidad

De acuerdo con la tabla 7 y figura 7, se evidencia una buena calidad de atención con un 62,9% en el indicador 1, con un 59,2% en indicador 2, el 60,8% en el indicador 3 y con un 61,7% en el ultimo indicador.

Tabla 11. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total f	Total %
	f	%	f	%	f	%	f	%		
I5	2	0,8	52	21,7	143	59,6	43	17,9	240	100,0%
I6	3	1,3	61	25,4	135	56,3	41	17,1	240	100,0%
I7	3	1,3	59	24,6	123	51,2	55	22,9	240	100,0%
I8	2	0,8	67	27,9	126	52,5	45	18,8	240	100,0%

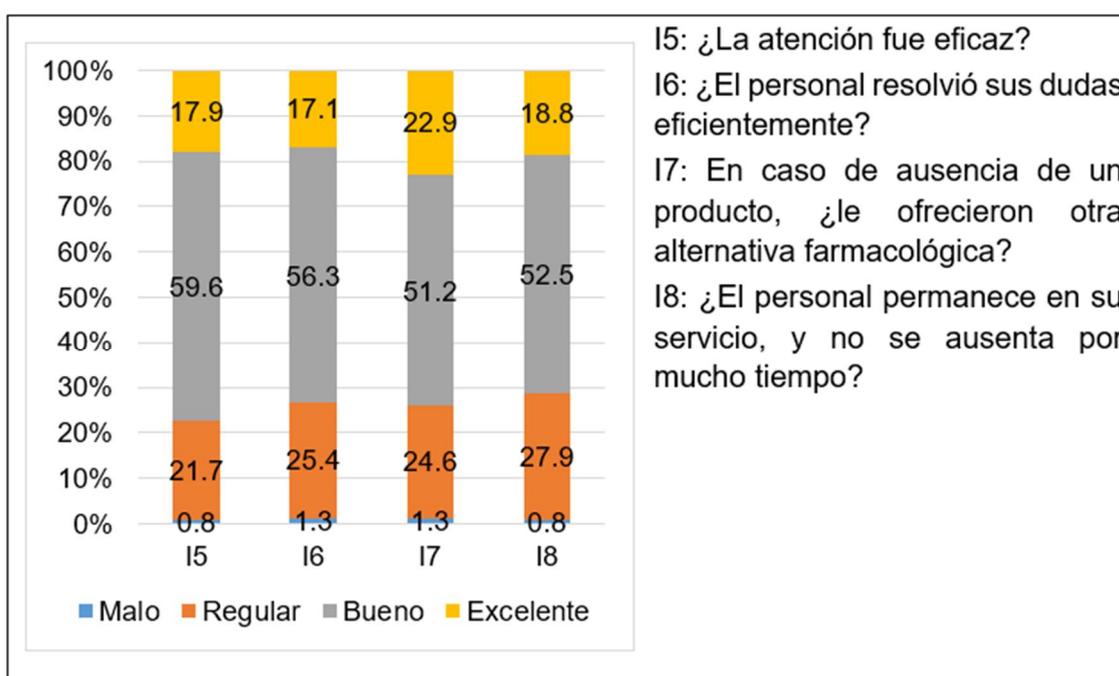


Figura 8. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta

En relación con la tabla 8 y figura 8, se muestra una buena calidad de atención con 59,6% en el indicador 5, con un 56,3% en el indicador 6, un 51,2% en el indicador 7 y con un 52,5% en el último indicador.

Tabla 12. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Seguridad

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total f	Total %
	f	%	f	%	f	%	f	%		
I9	1	0,4	59	24,6	137	57,1	43	17,9	240	100,0%
I10	1	0,4	60	25,0	126	52,5	53	22,1	240	100,0%
I11	4	1,7	58	24,2	121	50,4	57	23,8	240	100,0%
I12	2	0,8	55	22,9	140	58,3	43	17,9	240	100,0%

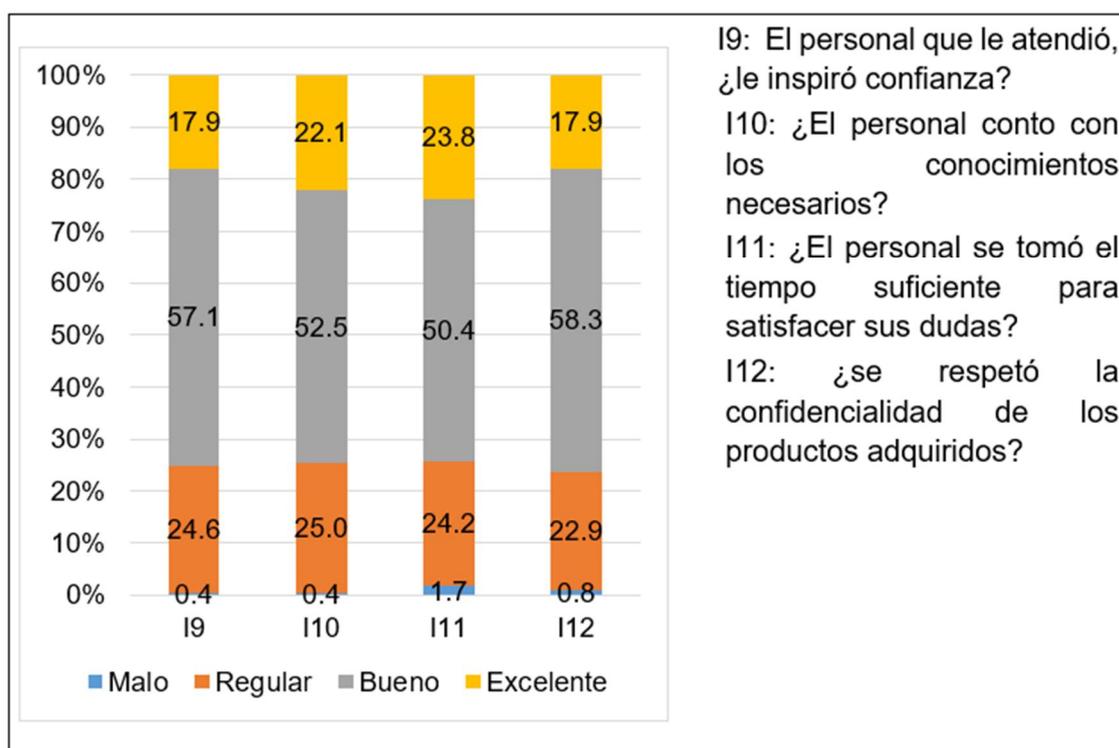


Figura 9. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Seguridad

De acuerdo con la tabla 9 y figura 9, se evidencian una buena calidad de atención con 57,1% en indicador 9, un 52,5% en indicador 10, el 50,4% para el indicador 11 y un 58,3% en el indicador 12.

Tabla 13. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Empatía

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total f	Total %
	f	%	f	%	f	%	f	%		
I13	3	1,3	55	22,9	128	53,3	54	22,5	240	100,0%
I14	3	1,3	61	25,4	115	47,9	61	25,4	240	100,0%
I15	4	1,7	50	20,8	134	55,8	52	21,7	240	100,0%
I16	1	0,4	44	18,3	130	54,2	65	27,1	240	100,0%

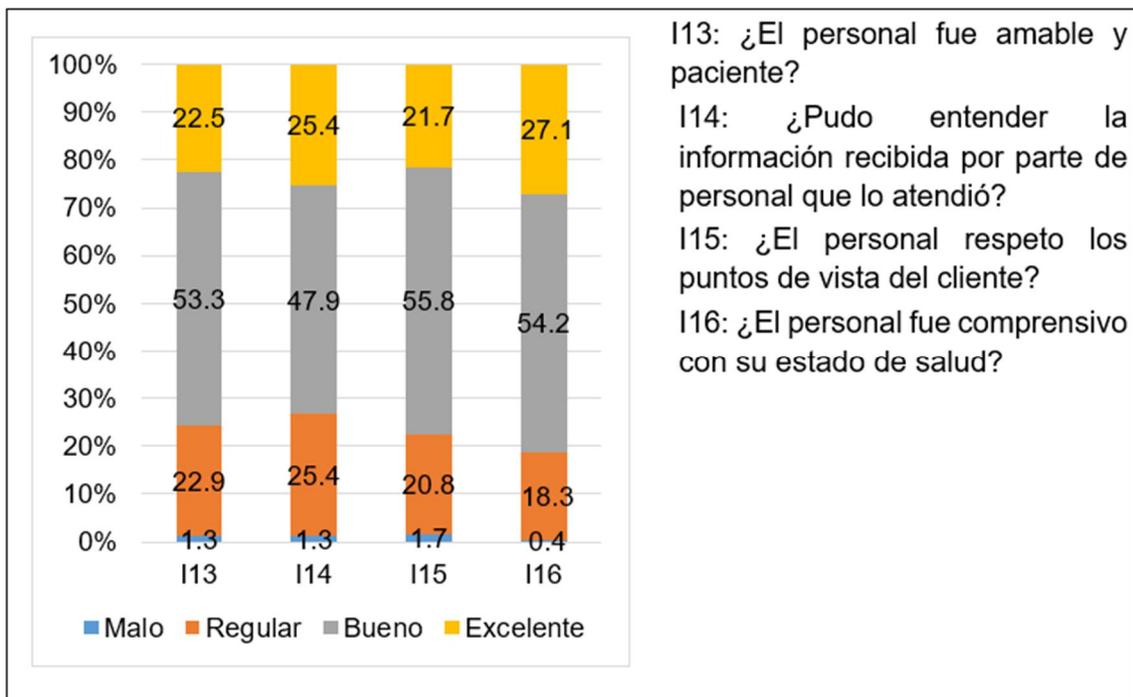


Figura 10. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Empatía

En relación con la tabla 10 y figura 10, se observa una buena calidad de atención con 53,3% en indicador 13, un 47,9% en el indicador 14, 55,8% para el indicador 15 y 54,2% para el indicador 16.

Tabla 14. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Tangibilidad

Ítem	Malo		Regular		Buena		Excelente		Total f	Total %
	f	%	f	%	f	%	f	%		
I17	1	0,4	26	10,8	187	77,9	26	10,8	240	100,0%
I18	0	0,0	22	9,2	197	82,1	21	8,8	240	100,0%
I19	1	0,4	18	7,5	201	83,8	20	8,3	240	100,0%
I20	0	0,0	24	10,0	196	81,7	20	8,3	240	100,0%

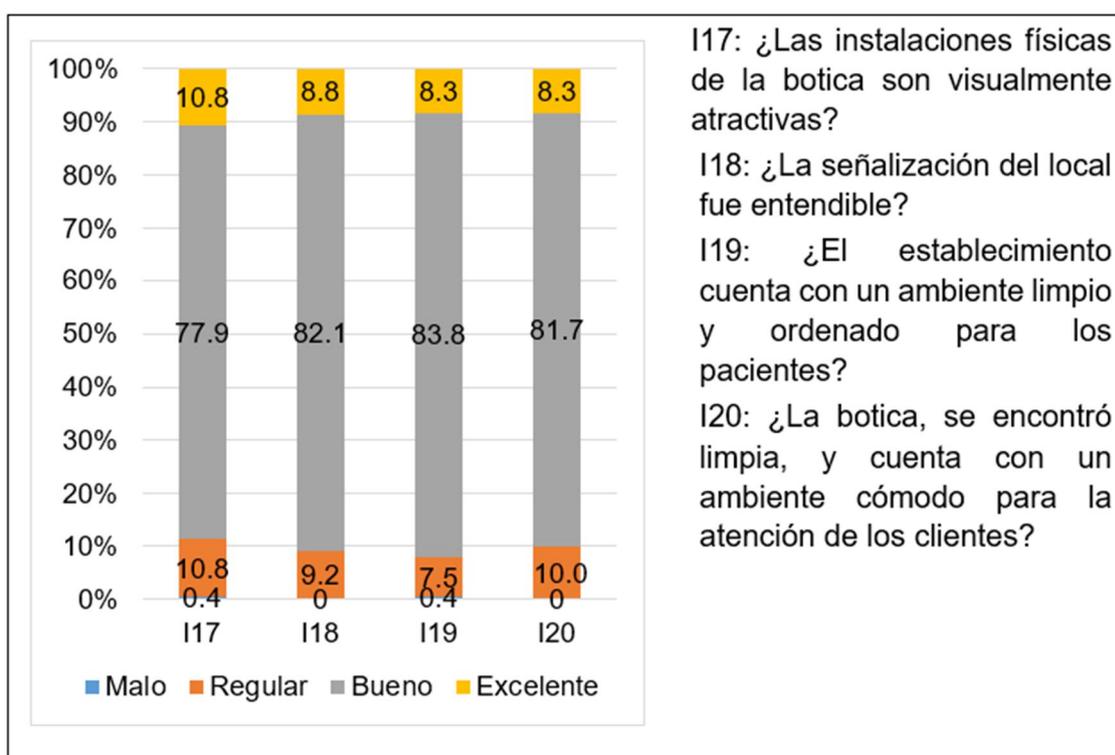


Figura 11. Calidad de atención de los indicadores de la dimensión Tangibilidad

De acuerdo con la tabla 11 y figura 11, se aprecia una buena calidad de atención con 77,9% en el indicador 17, un 82,1% en el indicador 18, el 83,8% en el indicador 19 y 81,7% para el indicador 20.

III.3 Análisis de los resultados según indicadores de la Calidad de atención.

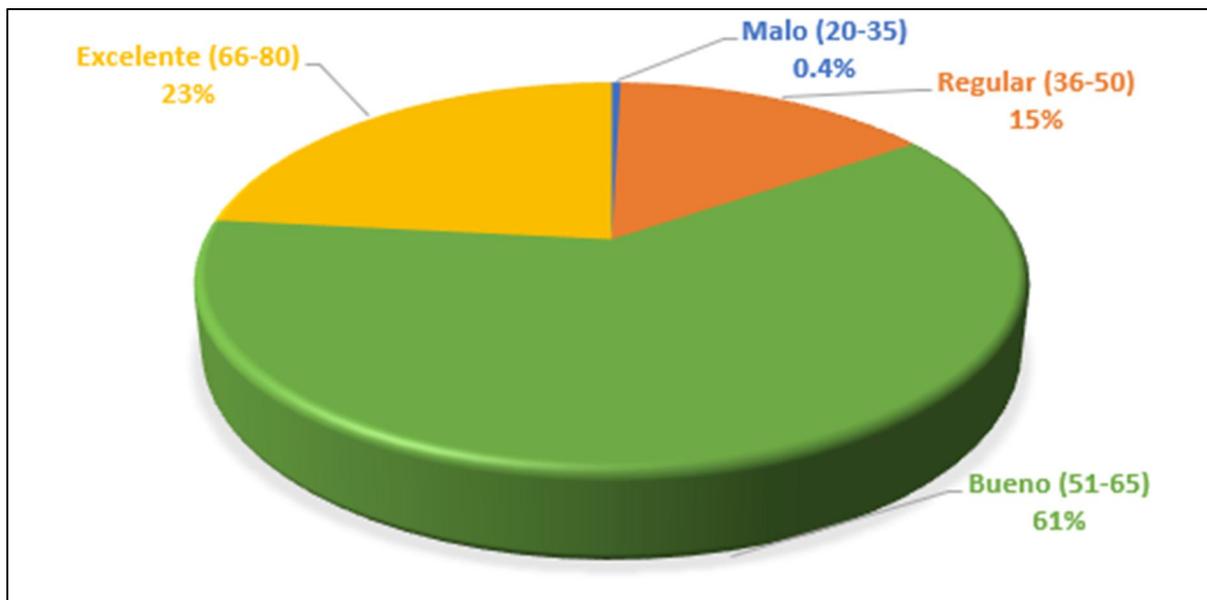


Figura 12. Nivel de calidad de atención percibida

En la figura 12, se observa que el 61% de los encuestados percibieron una buena calidad de atención, el 23% evidenció una excelente calidad de atención, el 15% de usuarios expresó percibir una calidad de atención regular a diferencia del 0,4% quien indicó percibir una mala calidad de atención.

III.4 Analisis del test de independencia (chi cuadrado) de las variables nivel de dispensación y/o expendio vs calidad de atención

Tabla 15. Procesamiento de casos

		Resumen de procesamiento de casos					
		Casos				Total	
		Válido		Perdido			
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Disp_Exp	*	240	100,0%	0	0,0%	240	100,0%
Calidad_atencion							

En la tabla 12 se evidencia la muestra en estudio sobre las variables nivel de dispensación y/o expendio y la calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización San Luis, San Borja, periodo julio-octubre 2021.

Tabla 16. Tabla de contingencia

Tabla cruzada Disp_Exp*Calidad_atencion					
Recuento		Calidad_atencion			Total
		Regular	Bueno	Excelente	
Disp_Exp	Mediano	3	41	66	110
	Bueno	1	18	7	26
	Bajo	4	50	50	104
Total		8	109	123	240

La tabla 13, muestra que existe contingencia entre el nivel expendio bueno con la buena calidad de atención, al igual que un nivel de expendio mediano con una calidad de atención regular.

Tabla 17. Prueba de chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,067 ^a	2	0,586
Razón de verosimilitud	0,816	2	0,665
Asociación lineal por lineal	0,347	1	0,556
N de casos válidos	240		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Las hipótesis para este análisis estadístico son:

Hipótesis nula: El nivel de dispensación y/o expendio y la calidad de atención percibida por los usuarios son independientes entre sí.

Hipótesis alterna: El nivel de dispensación y/o expendio y la calidad de atención percibida por los usuarios no son independientes entre sí.

En la tabla 14 se puede evidenciar que según la significancia asintótica bilateral ($p > 0.05$) no hay relación estadísticamente significativa entre ambas variables, por lo que no se rechaza la hipótesis nula que señala que la calidad de atención no depende de la dispensación y/o expendio o son independientes entre sí.

IV. DISCUSIÓN

IV.1. Discusión de resultados

Los medicamentos ayudan en la mejora de esperanza y la calidad de vida de la población que requieren de terapia farmacológica frente a patologías agudas y crónicas, el cual Lima es una ciudad que cuenta con mayor consumo por múltiples patologías, según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el 2021, esto se debió por el exceso de la automedicación y el uso irracional, desencadenando una alta dispensación y expendio de medicamentos, el 30,4% de los usuarios de farmacias y boticas que compraron medicamentos sin receta médica, manifestaron que lo hicieron porque tomaron previamente el medicamento, el 24,3% refirieron que sus molestias no fueron tan serias como para acudir a un médico y el 19,4% indicaron que existe demora en la atención en el establecimiento de salud (36).

De igual importancia, respecto a la dispensación y expendio de medicamentos se evidenció que cerca del 50% indicó que la calidad de atención fue mala el cual se debería a la manera deficiente en las que se realizan muchas de las buenas prácticas de oficina farmacéutica, tales como el almacenamiento y principalmente la dispensación.

La dispensación y expendio son variables importantes para considerar por lo que se obtuvo los datos con la participación de dos compradores simulados, con receta, visitando cada establecimiento de farmacia en dos momentos diferentes. La variable de calidad de atención fue dirigido a los usuarios de cada establecimiento farmacéutico con la finalidad de evaluar la calidad de atención del servicio recibido por parte de los trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos de la Urbanización de San Luis en el distrito de San Borja.

De acuerdo con el expendio evaluado según las Buenas Prácticas de Dispensación, en su mayoría las dimensiones evaluadas presentan

cumplimiento siendo esta de 51,3% en recepción y validación, 84% en análisis e interpretación, 58,8% en preparación y selección de los productos para su entrega; por otro lado se manifestó un mayor porcentaje de incumplimiento en la dimensión registros de la prescripción con 100% y 75% en entrega de los productos e Información del dispensador.

Los resultados coinciden con el estudio de Miranda y Sandoval “2021”, quienes evaluaron la calidad de atención y la dispensación en pacientes que acuden a diversas boticas en Lima, hallando que el 41,1% de los 168 encuestados manifieste que el personal farmacéutico revisó detalladamente las prescripciones médicas, el 25% expresó que siempre se comprobó que los medicamentos se encuentren en buenas condiciones y el 22,6% manifestó que se le brindo información relacionada al medicamento. Así mismo se corrobora con la investigación de Garate “2019”, quien obtuvo que el 97,7% manifiesto que siempre verificaron su receta para proceder con la compra del medicamento. De igual manera coincide con la investigación de Barahona “2017”, en la cual el 24,5% de los 110 pacientes encuestados indicaron que el personal farmacéutico se aseguró de brindar información al momento de adquirir sus medicamentos sobre como emplearlos adecuadamente.

De esta manera se aprecia que mayormente el presente estudio como en las diversas investigaciones realizadas sobre el expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación coinciden en que mayormente los usuarios encuestados perciben un buen cumplimiento en relación con las dimensiones de las Buenas Prácticas de Dispensación, esto se debería a que el profesional farmacéutico encargado del expendio de los medicamentos acude a charlas en la cual promueven las buenas prácticas de almacenamiento, haciendo hincapié en la disminución de la venta ilegal de productos farmacéuticos como también en la dispensación de los medicamentos brindando confianza, seguridad y calidad a los pacientes, así mismo se encargó de proporcionar distintas alternativas de medicamentos, además, se encargaron de impartir una correcta asesoría en relación con preguntas de los clientes, asegurándose que el servicio percibido sea de alta

calidad como clara y entendible sobre su conservación y administración, por otro lado se observó carencia de información sobre las reacciones adversas; sin embargo la información brindada por parte del personal de salud fue suficiente para contribuir en el bienestar de la salud de la población (36) (37).

En relación con la calidad de atención los resultados indican que todas las dimensiones presentaron una calidad de atención buena, siendo estas las de fiabilidad con 61,2%, capacidad de respuesta con 54.9%, seguridad con 54.6%, empatía con 52.8% y tangibilidad con 81.4%.

Estos datos son semejantes con el estudio de Quispe y Sucapuca “2021”, quienes determinaron la calidad de atención en boticas y farmacias de la ciudad de Juliaca, obteniendo que el 40,37% expresó haber percibido una buena calidad de atención en boticas. De igual manera se corrobora con la investigación de Pantoja “2021”, quien evaluó la calidad de atención en boticas del distrito de Los Olivos, de los 73 usuarios encuestados, 65,8% percibió un buen asesoramiento durante el proceso de dispensación por parte del personal lo cual se interpretó en una buena calidad de atención. Así mismo coincide con el estudio de Caruajulca y Vargas “2020”, quienes determinaron la calidad de atención en pacientes que acuden a una botica del distrito de San Juan de Lurigancho, sus resultados evidenciaron un 48% de satisfacción de acuerdo con la capacidad de respuesta del profesional de salud y el 59,7% percibió una calidad excelente de atención. El mismo que se corrobora con el estudio de Thi et al “2020”, en su estudio sobre la calidad de atención recibida por pacientes ambulatorios en una farmacia hospitalaria en Vietnam, obtuvieron que el 42% de los encuestados percibió buena información sobre sus medicinas, sin embargo, no se sintieron cómodos con el tiempo de espera, manifestando que la calidad de atención estuvo a un nivel medio.

De este modo se aprecia que mayormente el presente estudio como en las diversas investigaciones realizadas sobre la calidad de atención, coinciden en que mayormente las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad evidenciaron una calidad de atención buena, lo cual se puede deber a que gran parte de las oficinas farmacéuticas

analizadas proporcionaron un buen comportamiento por parte de los profesionales, siendo respetuosos en todo momento, además de brindar un compromiso ético con los clientes, mostrándose interesados en resolver las dudas, reclamos y quejas que plantearon, así mismo facilitaron una correcta información dado que fue explicada en términos comprensibles y en un lapso de tiempo personalizado para cada cliente, como también los usuarios manifestaron que los profesionales fueron amables mostrándose tolerantes, amables y empáticos; de igual manera las instalaciones estuvieron limpias y el usuario tuvo un ambiente agradable donde esperar el servicio, siendo las implementaciones como letreros y señalizaciones de gran ayuda para orientar a los clientes que lo necesitaron; por lo que la atención percibida por los usuarios que acudieron a los centros de salud fue buena resaltando una correcta actitud del profesional (38) (39).

En la tabla 14, respecto al análisis de independencia de chi cuadrado se determinó que no existe asociación entre la variable dispensación y/o expendio frente a la calidad de atención ($p > 0.05$), el cual determina que las variables en estudio son independientes entre sí, por lo tanto, los resultados de nivel aceptable de la calidad de atención no están asociados a la presencia del nivel de dispensación y/o expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación. Esto se debería que existen otras variables que están interviniendo como los aspectos emocionales como la comunicación, empatía y trato amable. Esto coincide con el estudio de Ali *et al* "2019", quienes evidenciaron que a pesar que más del 90 % se le brindó la información como la posología del medicamento, un tercio de los encuestados manifestó que no les hablaron acerca de los efectos secundarios, interacciones y formas de almacenar sus medicamentos sin embargo, a pesar de ello las tres cuartas partes de los pacientes se encontraron satisfechos con el servicio brindado, indicando que la satisfacción de los clientes en la farmacia de dicho hospital fue buena. (30)

De igual importancia el estudio de Thi, *et al.*, "2020", sobre la satisfacción de los pacientes respecto a la dispensación de medicamentos en la farmacia de un hospital en Vietnam, hallaron que el 42 % manifestó que los servicios en

dicho local eran confiables, debido al trato amable y respetuoso por lo que fue suficiente para mostrarse satisfechos. (31)

Otro estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios fue realizado por Huamán y Valeriano “2021” el cual no se encontró relación entre las variables en estudio evidenciando que el 85.5% indicó mayor insatisfacción, esto fue debido a la ausencia de implementación de nueva tecnología (computadora) en la atención al cliente, la falta de publicidad a través de medios digitales, no contar con servicio de entrega a domicilio.

De igual importancia, otro de los aspectos que originó insatisfacción en los usuarios fue la falta de uniforme e identificación del personal de farmacia (fotocheck). Cabe resaltar que la mayoría de los clientes reciben buena calidad de atención sin discriminar la edad, género, raza, etc. No obstante, se muestran insatisfechos por la falta de implementación de nueva tecnología que impacte en la satisfacción del usuario (37).

Finalmente, como se describe en los diferentes estudios mencionados, la calidad de atención respecto a la dispensación y expendio por parte del profesional de farmacia no es suficiente para generar mayor satisfacción en los usuarios, debido a que existen otros factores que son de gran importancia en la toma de decisiones en la oficina farmacéutica, no es suficiente solo un personal capacitado sobre atención farmacéutica, también es necesario el lado humano y ético por parte del profesional, la infraestructura, la tecnología, la publicidad y la intervención del Químico farmacéutico mediante seguimiento farmacoterapéutico.

IV.2. Conclusiones

- Respecto a la relación entre dispensación y/o expendio frente a la calidad de atención, se determinó que no existe relación estadísticamente significativa al tener un p valor de chi cuadro de 0,586 ($p > 0.05$)
- La totalidad de los establecimientos farmacéuticos exhiben copia del título del Químico Farmacéutico (100%); así mismo los usuarios acuden mayormente a las boticas tipo retail (70%) y (57,9%) son mujeres.
- En relación con el expendio según las Buenas Prácticas de Dispensación en la dimensión Recepción y Validación de la prescripción se presenta un cumplimiento del 100% en los indicadores 2 y 4, e incumplimiento del 100% y 95% en los indicadores 1 y 3 respectivamente.
- En referencia con la dimensión Análisis e interpretación de la prescripción de las BPD se presenta cumplimiento del 100% en los indicadores 5, 6, 7 y 95% de cumplimiento en el indicador 9 e incumplimiento del 75% en el indicador 8.
- De acuerdo con la dimensión Preparación y Selección de los Productos para su entrega de las BPD se presenta un cumplimiento del 100% en el indicador 10 y 95% de cumplimiento en el indicador 11 e incumplimiento del 100% y 60% en los indicadores 12 y 13 respectivamente.
- En relación con la dimensión Registros de la prescripción de las BPD se presenta un incumplimiento del 100% en todos los indicadores.
- En referencia con la dimensión Entrega de los Productos e Información del dispensador las BPD se presenta un cumplimiento del 100% en el indicador 17 e incumplimiento del 100% en los indicadores 18, 19 y 20.
- En relación con la dimensión Fiabilidad existe en su mayoría una calidad de atención buena en los indicadores 1 (62,9%), 2 (59,2%), 3 (60,8%), 4 (61,7%).

- De acuerdo con la dimensión Capacidad de Respuesta existe en su mayoría una calidad de atención buena en los indicadores 5 (59,6%), 6 (56,3%), 7 (51,2%) y 8 (52,5%).
- En referencia con la dimensión Seguridad existe en su mayoría una calidad de atención buena en los indicadores 9 (57,1%), 10 (52,5%), 11 (50,4%), 12 (58,3%).
- En relación con la dimensión Empatía existe en su mayoría una calidad de atención buena en los indicadores 13 (53,3%), 14 (47,9%), 15 (55,8%), 16 (54,2%).
- De acuerdo con la dimensión Tangibilidad existe en su mayoría una calidad de atención buena en los indicadores 17 (77,9%), 18 (82,1%), 19 (83,8%), 20 (81,7%).

IV.3. Recomendaciones

- Se sugiere que personal de salud que atiende en los establecimientos reciba capacitaciones que le permitan actualizarse en temas de salud, que ayuden a mejorar la dispensación de los medicamentos para mejorar el servicio de atención logrando ser un establecimiento de prestigio.
- Se sugiere brindar el servicio centrado en el paciente con la finalidad de contribuir al uso adecuado de los medicamentos, así como informar sobre los efectos adversos y evitar que pueda perjudicar la salud de las personas.
- Se sugiere llevar fichas de observación de las etapas cumplidas del proceso de dispensación, las cuales permitirán analizar las debilidades del profesional farmacéutico y transformadas en fortalezas.
- Se sugiere desarrollar un programa de capacitación para los empleados para fortalecer la calidad de atención farmacéutica.
- Se sugiere implementar un documento en la cual abarca el procedimiento de dispensación de medicamentos, el cual contendrá objetivos, los procesos claramente descritos como también mecanismos de seguimiento y mejora que guardarán relación con los indicadores, para evaluar la calidad de atención que los clientes perciben y procesos internos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Guhl D, Blankart K, Stargardt T. Service quality and perceived customer value in community pharmacies. *Heal Serv Manag Res* [Internet]. 2019;32(1):36–48. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29614888/>
2. Mirzaei A, Carter S, Chen J, Rittsteuer C, Schneider C. Development of a questionnaire to measure consumers' perceptions of service quality in community pharmacies. *Res Soc Adm Pharm* [Internet]. 2019;15(4):346–57. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1551741117309725>
3. Watson M, Silver K, Watkins R. How does the public conceptualise the quality of care and its measurement in community pharmacies in the UK : a qualitative interview study. *BMJ Open* [Internet]. 2019;9(3):1–7. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30928961/>
4. Sultana J. Patients' Perception and Satisfaction on Model Pharmacies in Dhaka City, Bangladesh. *Bangladesh Pharm J* [Internet]. 2018;21(1):47–54. Available from: https://www.researchgate.net/publication/325284020_Patients'_Perception_and_Satisfaction_on_Model_Pharmacies_in_Dhaka_City_Bangladesh
5. Aziz M, et al. Patient satisfaction with community pharmacies services: A cross-sectional survey from Punjab; Pakistan. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2018;15(12):1–14. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30572667/>
6. Emeka P, AlMunjem M, Rasool S, Kamil N. Evaluation of Counseling Practices and Patient's Satisfaction Offered by Pharmacists for Diabetics Attending Outpatient Pharmacies in Al Ahsa. *J Patient Exp*. 2020;7(3):338–45.
7. Shuling W, Yalan H, Yuanyuan Z, Yahui L. Empirical Study on Improving Customer Satisfaction of Retail Pharmacies by Using Quality Control Circle. 2020;15(4):260–71. Available from: <http://asianjsp.syphu.edu.cn/CN/abstract/abstract592.shtml>

8. Mohamud A, Shire F, Hussain K, Mahmoud A, Taha L. Assessing Patient Satisfaction with the Service Quality Provided in Community Pharmacies: Khartoum Locality, Sudan. *J Young Pharm* [Internet]. 2021;13(4):405–10. Available from: https://www.researchgate.net/publication/357076063_Assessing_Patient_Satisfaction_with_the_Service_Quality_Provided_in_Community_Pharmacies_Khartoum_Locality_Sudan
9. Jacobs S, Fegan T, Bradley F, Halsall D, Hann M, Schafheutle E. How do organisational configuration and context influence the quantity and quality of NHS services provided by English community pharmacies? A qualitative investigation. *PLoS One* [Internet]. 2018;13(9):1–14. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30235289/>
10. Bratkowska K, Religioni U, Krysiński J, Merks P. Quality of pharmaceutical services in independent pharmacies and pharmacy chains in poland from the patient perspective. *Patient Prefer Adherence* [Internet]. 2020;14:2459–67. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33363362/>
11. Langer B, Grimm S, Lungfiel G, Mandlmeier F, Wenig V. The quality of counselling for oral emergency contraceptive pills—a simulated patient study in german community pharmacies. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2020;17(18):1–19. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32942744/>
12. Barzola M, Mondaca L. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencias Grau EsSalud, Julio - Setiembre 2018 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2019. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3659>
13. Ayala A. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2020. Available from: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2952118>
14. Murillo J, Bellido L, Huamani P, Garnica G, Munares O. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis

- secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An la Fac Med [Internet]. 2019;80(3):288–97. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000300003&script=sci_abstract
15. Carter S, Ng R, El-Den S, Schneider C. Low perceived service quality in community pharmacy is associated with poor medication adherence. Patient Educ Couns [Internet]. 2021;104(2):387–94. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32788130/>
 16. Miller R, Goodman C. Quality of tuberculosis care by pharmacies in low- and middle-income countries: Gaps and opportunities. J Clin Tuberc Other Mycobact Dis [Internet]. 2020;18:1–7. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6911950/>
 17. Ochoa A, Ramos E, Torres J. Buenas practicas de dispensación de medicamentos de uso comun para el COVID-19 en los establecimientos farmaceuticos en la zona de Mariategui – Bayóvar , San Juan de Lurigancho junio-septiembre, 2020 [Internet]. Universidad Maria Auxiliadora; 2020. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/316/TESIS-de-Bachiller-AMOB%2C ERA%2C JRTS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 18. Silva S. Cumplimiento de buenas practicas de dispensacion asociados a nivel de satisfaccion del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua 2021 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2021. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5927>
 19. Jaen C. Evaluación del Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Prescripción y Dispensación en la Farmacia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13041>
 20. Torres M. Calidad de atencion de Enfermería y Satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalizacion de la Clinica San Jose, Cusco-2021 [Internet]. Universidad Autonoma de Ica; 2021. Available from:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168>

21. Brake B. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2019 [Internet]. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2019. Available from: [http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3716#:~:text=En ese sentido%2C se obtuvo,Unanue en el año 2019.](http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3716#:~:text=En+ese+sentido%2C+se+obtuvo,+Unanue+en+el+año+2019.)
22. Miranda M, Sandoval E. Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021 [Internet]. Universidad Interamericana; 2021. Available from: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/246/T117_47579593_T117_44811406_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Garate S. Evaluación de la Gestión del Servicio de Farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Julio 2014 a Junio 2015 [Internet]. Universidad Nacional Federico Villarreal; 2019. Available from: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3825>
24. Quispe D, Sucapuca V. Calidad de atención en farmacias y boticas del mercado Pedro Vilcapaza, ciudad de Juliaca, marzo a abril-2021 [Internet]. Universidad María Auxiliadora; 2021. Available from: [https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/817#:~:text=Conclusion es%3A Del total de la,y el 14.71%25 a farmacias.](https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/817#:~:text=Conclusion+es%3A+Del+total+de+la,+y+el+14.71%25+a+farmacias.)
25. Pantoja R. Percepción de la calidad de servicio en los clientes de las boticas periféricas en la asociación Los Portales del Norte, en el distrito de Los Olivos, año 2021 [Internet]. Universidad Privada del Norte; 2021. Available from: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28199>
26. Caruajulca R, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020 [Internet]. Universidad María Auxiliadora; 2020. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/335>
27. Barahona M. Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta

- externa) de la farmacia hospitalaria de la clinica Metropolitana [Internet]. Universidad Tecnica de Ambato; 2017. Available from: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26493>
28. Abdu S, Labaran K, Danjuma N, Mohammed S. An exploratory study of outpatient medication knowledge and satisfaction with medication counselling at selected hospital pharmacies in Northwestern Nigeria. PLoS One [Internet]. 2022;17(4):1–14. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35395046/>
 29. Suleman F, Govender N. Comparison of patient satisfaction with pharmaceutical services of postal pharmacy and community pharmacy. Heal SA Gesondheid [Internet]. 2020;24(1). Available from: <https://journals.co.za/doi/abs/10.4102/hsag.v24i0.1105>
 30. Ali S, Shimels T, Bilal A. Assessment of Patient Counseling on Dispensing of Medicines in Outpatient Pharmacy of Tikur-Anbessa Specialized Hospital , Ethiopia. Ethiop J Heal Sci [Internet]. 2019;29(6):727–36. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31741643/>
 31. Thi Hai N, Van Dat T, Ngoc Ha T, et al. Outpatient Satisfaction with Health Insurance Drug Dispensing Quality at the Pharmacy of Ho Chi Minh City University of Medicine and Pharmacy Hospital. VNU J Sci Med Pharm Sci [Internet]. 2020;36(3):100–8. Available from: <https://js.vnu.edu.vn/MPS/article/view/4223>
 32. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodologia de la Investigacion. 6ta edicio. Mexico: Mc Graw Hill; 2014.
 33. Casal J, Mateu E. Tipos de muestreo. Rev Epidem Med Prev. 2003;1(1):3–7.
 34. Ramos R, Ccahuana M. Rol del quimico farmaceutico en buenas practicas de dispensacion en establecimiento farmaceuticos de la provincia de Huancayo [Internet]. Universidad Roosevelt; 2016. Available from: [http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/25/ TESIS DEL ROL DEL QUIMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/25/TESIS%20DEL%20ROL%20DEL%20QUIMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 35. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad

Cesar Vallejo; 2018.

36. Instituto nacional de estadística e informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2021 [Internet]. 15 de diciembre. 2021. p. 1–10. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/2726156-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario-del-inei-2021>
37. Huaman C, Valeriano L. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia, Imperial - Cañete, junio – 2021 [Internet]. Universidad María Auxiliadora; 2021. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/793>

ANEXOS

ANEXO A. Instrumentos de recolección de datos.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Comprador simulado con prescripción médica

1. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

- a) Dirección del establecimiento:
- b) Nombre del Establecimiento:
- c) Horario de Atención:
- d) Se exhibe la copia del título del Químico Farmacéutico: (Si) o (No)

I. DE LA RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN		
1. Al recibir la prescripción, el profesional verifica el nombre, la dirección y el número de colegiatura del profesional que la extiende.	SÍ	NO
2. Verifica el nombre del establecimiento de salud.	SÍ	NO
3. Realiza la identificación del paciente para la recepción de la prescripción.	SÍ	NO
4. Después de la verificación de datos el profesional llega a concretar la dispensación.	SÍ	NO
II. DEL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN		
5. Realiza la lectura de la prescripción e interpretación de abreviaturas	SÍ	NO
6. Comprueba el ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente	SÍ	NO
7. Verifica la dosis correcta y la cantidad a entregar del medicamento	SÍ	NO
8. Informa sobre las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.	SÍ	NO
9. Ofrece alternativas de medicamentos.	SÍ	NO
III. DE LA PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA		
10. Corroborar datos del medicamento como: nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación según a lo prescrito.	SÍ	NO

11. Verifica si los productos a entregar se encuentran en buenas condiciones.	SÍ	NO
12. Para realizar la dispensación utiliza guantes para evitar el contacto directo con los medicamentos	SÍ	NO
13. Los productos dispensados en fracción son acondicionados en envase especial.	SÍ	NO
IV. DE LOS REGISTROS		
14. Registra productos usados en el tratamiento de diversas enfermedades	SÍ	NO
15. Realiza registros de productos dispensados según norma legal.	SÍ	NO
16. Al dispensar un producto alternativo al de la receta, el Químico Farmacéutico anota al reverso de la receta	SÍ	NO
V. DE LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR		
17. Entrega el medicamento brindando información clara y precisa.	SÍ	NO
18. El Químico farmacéutico hace hincapié sobre la administración, dosis, reacciones adversas y condiciones de conservación del medicamento.	SÍ	NO
19. Advierte sobre reacciones adversas a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.	SÍ	NO
20. El Químico Farmacéutico se asegura de que haya quedado claro las indicaciones sobre el medicamento dispensado.	SÍ	NO

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

FICHA DE DATOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Tipo de establecimiento: Botica () Farmacia () Retail ()
2. Sexo: Varón () Mujer ()

INSTRUCCIONES:

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

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

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

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

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

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

	1	2	3	4
FIABILIDAD				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?				
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llego a la botica?				
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?				
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?				

7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?				
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
SEGURIDAD				
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?				
10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?				
EMPATÍA				
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?				
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?				
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?				
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?				
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?				

ANEXO B. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	N° de ítems	Valor
Dispensación y expendio de Medicamentos	El proceso de dispensación de medicamentos abarca todas las actividades que realiza el Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega de medicamentos al paciente, con o sin receta.	Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en el lugar de recolección realizadas por un profesional Químico Farmacéutico durante el proceso de dispensación de medicamentos, que son evaluados mediante la aplicación de un formato de	Recepción y validación de la prescripción	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de la prescripción Validación de la prescripción 	Dicotómica Si/No	1; 2; 3; 4	<ul style="list-style-type: none"> Bueno Regular Bajo
			Análisis e interpretación de la prescripción	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la prescripción Interpretación de la prescripción 	Dicotómica Si/No	5; 6; 7; 8; 9	
			Preparación y selección de medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> Preparación de los medicamentos Selección de los medicamentos 	Dicotómica Si/No	10; 11; 12; 13	
			Registros	<ul style="list-style-type: none"> Registro de los medicamentos entregados Registro de medicamentos alternativos 	Dicotómica Si/No	14; 15; 16	

		recolección de datos a través de cuestionarios.	Entrega de los productos e información	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de medicamentos Información de medicamentos 	Dicotómica Si/No	17; 18; 19; 20	
--	--	---	--	--	------------------	----------------	--

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	N° de Ítems	Valor
Calidad de atención	La calidad de atención, en el ámbito de la salud depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido de forma oportuna y eficaz en un establecimiento farmacéutico, y que lo califica como bueno, regular o malo	Es el nivel de atención brindada a los usuarios en un establecimiento farmacéutico, y que deben enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención correcta y sin errores Atención según el horario establecido 	Ordinal	1; 2; 3; 4	<ul style="list-style-type: none"> Malo, "1" Regular, "2" Bueno, "3" Excelente, "4"
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Atención rápida Solución inmediata a su problema o dificultad 	Ordinal	5; 6; 7; 8	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza hacia el personal que lo atendió Conocimientos sólidos del personal que lo atendió 	Ordinal	9; 10; 11; 12	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Trato afable y respetuoso al usuario 	Ordinal	13; 14; 15; 16	

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo 			
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impacto visual del servicio de farmacia ▪ Señalización adecuada para ubicar el servicio 	Ordinal	17; 18; 19; 20	

ANEXO C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____
identificado(a) con DNI _____ estoy de acuerdo en participar del
proyecto de investigación titulado “**DISPENSACION Y EXPENDIO DE
MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS ESTABLECIMIENTOS
FARMACEUTICOS, DE LA URBANIZACION SAN LUIS, SAN BORJA, PERIODO
JULIO-OCTUBRE 2021**”.

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

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

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

Firma del participante

GUTIERREZ QUISPE, VERONICA

REYES PAREDES, JENIFER MARCELA

ANEXO D. Fichas de validación de los cuestionarios

UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica																																																									
FICHA DE VALIDACIÓN																																																									
NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS																																																								
TESISTAS	- GUTIERREZ QUISPE, VERONICA - REYES PAREDES, JENIFER																																																								
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS, DE LA URBANIZACION SAN LUIS, SAN BORJA, PERIODO JULIO-OCTUBRE 2021																																																									
<p>I. ASPECTOS DE VALIDACION Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:</p>																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR</th> <th style="width: 5%;">Menos de 50</th> <th style="width: 5%;">50</th> <th style="width: 5%;">60</th> <th style="width: 5%;">70</th> <th style="width: 5%;">80</th> <th style="width: 5%;">90</th> <th style="width: 5%;">100</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">(X)</td> </tr> <tr> <td>2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">(X)</td> </tr> <tr> <td>3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">(X)</td> </tr> <tr> <td>4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">(X)</td> </tr> <tr> <td>5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">(X)</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">(X)</td> </tr> </tbody> </table>	PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100	1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	()	(X)	2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	()	(X)	3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(X)	4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	(X)	5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	(X)	()	()	()	()	6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	()	(X)	
PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100																																																		
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	()	(X)																																																		
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	()	(X)																																																		
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(X)																																																		
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	(X)																																																		
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	(X)	()	()	()	()																																																		
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	()	(X)																																																		
<p>II. SUGERENCIAS</p> <p>1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?</p> <p>-----</p> <p>-----</p>																																																									
Fecha: 30 de setiembre de 2021 Validado por: Mgtr. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA																																																									
																																																									
Firma: -----																																																									

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tesistas	- GUTIERREZ QUISPE, VERONICA - REYES PAREDES, JENIFER
Título de investigación: BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS, DE LA URBANIZACION SAN LUIS, SAN BORJA, PERIODO JULIO-OCTUBRE 2021	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

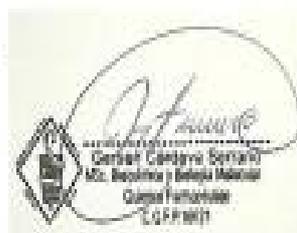
II. SUGERENCIAS

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

Fecha: 01 de setiembre del 2021

Validado por:

Firma:



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

FICHA DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
TESISTAS	<ul style="list-style-type: none"> - GUTIERREZ QUISPE, VERÓNICA - REYES PAREDES, JÉNIFER
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:	
BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS, DE LA URBANIZACION SAN LUIS, SAN BORJA, PERIODO JULIO-OCTUBRE 2021	

I. ASPECTOS DE VALIDACION

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

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

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

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

Fecha: 28 de setiembre de 2021

Validado por: Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco

Firma:



ANEXO E. Acta de conformidad del proyecto

ACTA DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO DEL ASESOR

Lima, 29 de abril del 2022

Dr. Jhonnel Williams Samaniego Joaquin
Director de la EP de Farmacia y Bioquímica
Universidad María Auxiliadora
Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el proyecto de tesis titulado "**DISPENSACION Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS, DE LA URBANIZACION SAN LUIS, SAN BORJA, PERIODO JULIO-OCTUBRE 2021**", presentado por los bachilleres GUTIERREZ QUISPE, VERONICA; REYES PAREDES, JENIFER MARCELA identificado con códigos de estudiante 201347 y 201581 respectivamente

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad María Auxiliadora, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto del trabajo de investigación será desarrollado y ejecutado en el plazo máximo de 1 año, para la obtención del Título Profesional de Químico Farmacéutico.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como ASESOR(A) de la referida Tesis.

* Se adjunta rúbrica de evaluación de proyecto de trabajo de investigación y declaración de similitud Turnitin (con los filtros de excluir citas, excluir bibliografía y excluir fuentes que tengan menos de 1%).

Atentamente,



Gerseñ Córdova Serrano
MSc. Bioquímica y Biología Molecular
Químico Farmacéutico
C.O.F.P. 16621

ANEXO F. Carta de aprobación de la Institución



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 15 de noviembre del 2022

Carta N°074-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:
DIRECTOR TECNICO
Establecimiento Farmacéutico de la Urbanización San Luis
San Borja – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la. Srs. GUTIERREZ QUISPE VERONICA con código de estudiante N° 201347 y REYES PAREDES JENIFER MARCELA con código de estudiante N° 201581; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado **"DISPENSACION Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS DE LA URBANIZACION SAN LUIS SAN BORJA PERIODO JULIO-OCTUBRE 2021"** con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.

Motivo por el cual, solicitamos a usted para les brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar su proyecto de investigación en las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico debido a que se cumplirán con las normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un esquema de discreción.

Agradeciéndole de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

MSc. Gerson Córdova Serrano
Investigación Formativa de la E.P de Farmacia y Bioquímica
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora

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

ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo



