



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
Escuela Académico Profesional de
Farmacia y Bioquímica**

**Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y
satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en
la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021.**

Tesis

Para optar el título profesional de Químico Farmacéutico

Autor: PURIZACA JIMENEZ, LILIANA

Asesora

**MG. AQUINO COMUN, MERY
CODIGO ORCID: 0000-0003-4574-9237**

**Lima – Perú
2021**

Tesis

Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021.

Línea de investigación

Derecho y salud

Asesora

**MG. AQUINO COMUN, MERY
CODIGO ORCID: 0000-0003-4574-9237**

DEDICATORIA:

A todos mis seres queridos, en especial a mis padres

Lidia Esperanza Jiménez de Purizaca

Jorge Luis Purizaca Imán

por su apoyo constante en mi formación académica
profesional y que ahora desde el cielo siempre están
pendiente de mí.

AGRADECIMIENTOS:

A Dios por permitirme concluir con una de mis metas y
continuar en el camino de la investigación.

A todos los catedráticos de la universidad Norbert Wiener
que con sus enseñanzas me direccionaron y animaron a
culminar esta tesis.

A mi asesora de Tesis, Dra. Mery Aquino Común,
por su constante apoyo y guía para la
elaboración de la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada	i
Título.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice general.....	v
índice de tablas	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.1.1. Problema general	3
1.1.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6

1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Recursos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Buenas prácticas de dispensación (BPD)	14
Dimensión 1: El proceso de dispensación o expendio.....	16
Dimensión 2: El entorno para el acto de dispensación o expendio	21
Dimensión 3: Personal que realiza la dispensación o expendio	22
2.2.2. Satisfacción del usuario	24
2.2.2.1. Dimensiones de la variable: Satisfacción del usuario.....	25
Dimensión 1: seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio.....	25
Dimensión 2: Confianza en el personal que realiza el acto de la dispensación o expendio	26
Dimensión 3; empatía del personal con el usuario.....	27
2.2.3. Cadena de boticas Inkafarma	29
2.2.4. Definición de términos básicos	30
2.2.5. Base legal	31
2.3. Formulación de hipótesis	36
2.3.1. Hipótesis general	32
2.3.2. Hipótesis específicas	32
3. METODOLOGIA	33

3.1. Método de la investigación	33
3.2. Enfoque de la investigación	33
3.3. Tipo de investigación	34
3.4. Diseño de la investigación	34
3.5. Población, muestra y muestreo	35
3.5.1. Población	35
3.5.2. Muestra	35
3.5.2.1. Criterios de inclusión	36
3.5.2.2. Criterios de exclusión	36
3.5.3. Muestreo	37
3.6. Variables y operacionalización	37
3.6.1. Variables	37
3.6.2. Operacionalización de variables	37
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7.1. Técnica	39
3.7.2. Descripción de los Instrumentos	40
3.7.3. Validación	41
3.7.4. Confiabilidad	43
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	45
3.9. Aspectos éticos	47
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	48
4.1. Resultados.....	48
4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados	48
4.1.2. Prueba de hipótesis	50
4.2. Discusión de resultados	53

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES	55
5.1. Conclusiones	55
5.2 Recomendaciones.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
6. ANEXOS	64
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	56
Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos	66
Anexo N° 03: Validez de los instrumentos	69
Anexo N° 04: Confiabilidad de los instrumentos	72
Anexo N° 05: Formato de consentimiento informado	74
Anexo N° 06: Carta de autorización del gerente general de Boticas Inkaframa....	75
Anexo N° 07: Informe de asesor de turnitin	76

Índice de tablas

N°	Título de la tabla	Pág.
1	Operacionalización de las variables	38
2	Prueba de validación binomial de la variable BPD	41
3	Prueba de validación binomial de la variable satisfacción de los usuarios	42
4	Confiabilidad de los datos de la variable BPD	43
5	Confiabilidad de los datos de la variable Satisfacción del usuario	44

6	Codificación de las variables	46
7	Categorización de las variables	46
8	Satisfacción de los usuarios con el acto de dispensación del QF	48
9	Satisfacción de los usuarios en las dimensiones de la satisfacción con el acto de dispensación	49
10	Grado de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	49
11	Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación por dimensiones	50
12	Relación entre la satisfacción del usuario y el cumplimiento de las BPD	50
13	Relación entre el cumplimiento de BPD y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios	51
14	Relación entre la satisfacción de los usuarios y las dimensiones del cumplimiento de BPD	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021. El Método utilizado fue el hipotético deductivo, de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional, de corte transversal y diseño no experimental. Se trabajó con un cuestionario de 23 preguntas para la variable satisfacción, el cual se aplicó a 347 usuarios que participaron de forma voluntaria; y, otro cuestionario de 43 preguntas para la variable cumplimiento de BPD aplicada a los químicos farmacéuticos. Según los resultados, el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación es de grado medio, así como también el grado de satisfacción de los usuarios es medio. Por otro lado, se determinó en forma general que no existe relación entre el cumplimiento de las BPD y la satisfacción de los usuarios dado que el valor de χ^2 es mayor a 0.9, superior a 0.05. En conclusión, aunque el grado de cumplimiento de las BPD y la satisfacción es de grado medio, no existe relación significativa entre ambas variables, siendo que ambas variables son independientes; no obstante, dichas variables mostraron una posible relación con la dimensión entorno de BPD y satisfacción, por tanto, se podría plantear un nuevo estudio con el siguiente problema general: ¿existe relación entre el entorno del acto de dispensación y satisfacción de los usuarios?

Palabras Clave: cumplimiento de buenas prácticas de dispensación – satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the level of compliance with good dispensing practices (BPD) and the degree of satisfaction of users who go to Inkafarma pharmacies in the province of Chachapoyas, November - 2021. The method used was the hypothetical deductive, basic type, quantitative approach, descriptive-correlational level, cross-sectional and non-experimental design. A 23-question questionnaire was used for the satisfaction variable, which was applied to 347 users who participated voluntarily; and, another questionnaire of 43 questions for the variable BPD compliance applied to pharmaceutical chemists. According to the results, compliance with good dispensing practices is medium, as well as the degree of user satisfaction is medium. On the other hand, it was generally determined that there is no relationship between compliance with the BPD and user satisfaction since the value of χ^2 is greater than 0.9, greater than 0.05. In conclusion, although the degree of compliance with the BPD and satisfaction is medium, there is no significant relationship between both variables, as both variables are independent; However, these variables showed a possible relationship with the BPD environment dimension and satisfaction, therefore, a new study could be proposed with the following general problem: is there a relationship between the environment of the act of dispensing and user satisfaction?

Keywords: compliance with good dispensing practices - user satisfaction.

INTRODUCCION

Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) se funda en la correcta y efectiva entrega de medicamentos al paciente, con miras de asegurar un uso adecuado de los mismos; esto involucra “la entrega del medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento”. Es decir que, el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación garantiza que se entregue al usuario el producto o dispositivo en la dosis y cantidades correctas, con información clara sobre su uso, la vía de administración, los efectos indeseables, la interacción con otros medicamentos y alimentos, y la adecuada conservación en el hogar, en este contexto surge la importancia del acto dispensatorio que realiza el profesional químico farmacéutico que labora en las oficinas farmacéuticas ^{7,8}.

En el Perú, las buenas prácticas de dispensación se encuentra regulada bajo los preceptos del D.S. 014-2011-SA, donde se establece que el único profesional facultado para realizar la dispensación es el químico farmacéutico, por ello con el presente estudio se pretende determinar la relación que existe entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios que acuden a la cadena de boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, esto en aras de identificar también que tan impactante es para la población la recibida por parte del profesional químico farmacéutico.

En ese sentido, el presente estudio se ha estructurado en cinco capítulos: El capítulo I, abarca el problema de investigación, los objetivos, la justificación y limitaciones. En el capítulo II, se desarrolla el sustento teórico de las variables, incluyendo los antecedentes, las bases teóricas y las hipótesis. En el capítulo III, se describe aspectos relacionados con la

metodología utilizada en la investigación, el tipo, enfoque, diseño de la investigación, las variables, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de investigación, el procesamiento y análisis de datos. En el capítulo IV, se muestran los resultados, la prueba de hipótesis, la discusión de los resultados considerando los antecedentes verificados. Finalmente, en el capítulo V, se presentan las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

Bajo esta estructura la presente investigación pretende contribuir con información actualizada para la toma de decisiones de los altos directivos de la empresa Inkafarma en Chachapoyas, a fin de que se brinde un mejor acto de dispensación para lograr la plena satisfacción de los usuarios, orientada siempre a lograr la finalidad de proteger la salud de los peruanos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el uso inadecuado de medicamentos por malas prácticas de dispensación es un problema que aqueja a muchos países en desarrollo, por lo que estableció ciertas características de los servicios de salud en todas las dependencias estatales y paraestatales, los cuales deben ser: accesibles, eficientes, gestionados adecuadamente y responder a las necesidades de salud de las personas en igualdad de condiciones; asimismo, introdujo el término “el goce del grado de satisfacción máxima de salud que puede lograr todo ser humano”, para lo cual se hace necesario que todos los profesionales del sistema de atención de salud, brinden un trato humano a los usuarios que acuden a los distintos establecimientos de salud, no siendo ajeno a ello los establecimientos farmacéuticos (farmacias o boticas) ^{1,2}.

Las farmacias o boticas son un sector empresarial que crece vertiginosamente a nivel mundial, ya que los medicamentos y dispositivos médicos representan un elemento indispensable y escaso para preservar la salud de las personas y que deben ser utilizados de manera adecuada y racional. Del otro lado se encuentra el usuario de los servicios farmacéuticos, quien es cada día más exigente y apunta hacia una atención y producto de alta calidad ³. En el punto medio se encuentran las autoridades

reguladoras de salud, quienes, mediante acciones de control y vigilancia sanitaria, se esfuerzan en garantizar que los establecimientos farmacéuticos desarrollen sus actividades empresariales respetando la legislación farmacéutica, en aras de que los productos que comercializan cumplan con la debida garantía de calidad, seguridad y eficacia, acompañada de una buena práctica de dispensación a cargo del profesional químico farmacéutico ⁴.

A nivel Nacional en la última década, se han registrado una creciente apertura de farmacias y boticas (con mayor expansión, las cadenas de boticas) y con ello la frecuencia del uso irracional, la automedicación irresponsable y la insatisfacción de los usuarios por malas prácticas de dispensación, así como sus efectos negativos contra la salud de los peruanos y el impacto en el gasto del Estado para erradicar tales fenómenos, lo que conlleva a preguntarnos sobre uno de los factores más influyentes en la detonante de este fenómeno, ¿cuál es el grado de relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma de Chachapoyas en julio del 2021? ^{5,6}.

La Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) se fundamenta en la correcta y efectiva dispensación (entrega) de medicamentos al paciente, en aras de asegurar un uso adecuado de los mismos; esto implica la entrega del medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento. En otras palabras, el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación garantiza que se entregue al usuario el producto o dispositivo en la dosis y cantidad correctas, con información clara sobre su uso, vía de administración, efectos indeseables, interacción con otros medicamentos y alimentos, y la adecuada conservación del medicamento en el hogar,

en este escenario surge la importancia de la labor del profesional químico farmacéutico y técnicos en farmacia que laboran en las farmacias y boticas ^{7,8}.

Es así que, con el presente estudio se pretende estudiar la relación que existe entre el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la cadena de boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas con el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, para que a partir de los resultados proponer mejoras en el proceso de dispensación, donde el máximo beneficiado será la comunidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción con la seguridad que perciben los usuarios que acuden a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción con la confianza en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción con la empatía en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021,

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción con la seguridad que perciben los usuarios que acuden a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021.
2. Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción con la confianza en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021.
3. Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción con la empatía en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021.
4. Determinar si existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción con la empatía en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Desde un aspecto teórico, la presente investigación origina conocimientos respecto al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) de los productos farmacéuticos y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, en noviembre del 2021, toda vez que la salud constituye un elemento indispensable para el goce de una buena calidad de vida, y su acceso se encuentra muy limitado por la poca disponibilidad de los servicios sanitarios en nuestro país, por lo que resulta preponderante la atención profesional que reciben los usuarios de las farmacias y boticas del sector privado. Las farmacias y boticas constituyen una vía de acceso a la salud de los peruanos porque contribuye a la recuperación de su salud, mediante la entrega de los medicamentos con la debida atención profesional del personal especializado en medicamentos, por lo que resulta importante conocer en qué medida el profesional químico farmacéutico de boticas Inkafarma está cumpliendo con las disposiciones del manual de buenas prácticas de dispensación a los usuarios ⁷, y como impacta en la satisfacción de los usuarios.

1.4.2. Metodológica

Desde un enfoque metodológico, la presente investigación se ha desarrollado siguiendo los pasos del método científico, utilizó el método hipotético-deductivo, el estudio es de tipo básico, de nivel descriptivo-correlacional, de corte transversal; de enfoque cuantitativo; y de diseño no experimental, sirvió para ver su eficacia y a partir de ello plantear mejoras metodológicas en futuras investigaciones a nivel de otras cadenas de boticas u oficinas farmacéuticas del sector privado ⁹.

Cabe señalar que, la cadena de boticas Inkafarma no ha tenido trabajos de investigación sobre el nivel de cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación

de productos farmacéuticos y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios, por la que el presente trabajo sirve de aporte metodológico para el desarrollo de otras investigaciones relacionadas al tema.

1.4.3. Practica

Desde una mirada práctica, mediante el nivel de estudio descriptivo - correlacional se busca determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, como factores muy importantes en la prestación de salud para garantizar la prevención del uso irracional de los medicamentos, la automedicación irresponsable y los problemas de salud a largo plazo. Por ello, los resultados del estudio constituyen un aporte y una herramienta muy útil para que los gerentes de la empresa Inkafarma, puedan tomar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones del manual de buenas prácticas de dispensación y seguir mejorando la satisfacción de los usuarios que constituyen un valor en la recuperación de la salud ⁷.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el mes de noviembre del año 2021, tiempo que no fue modificado, por la situación sanitaria que atraviesa nuestro País.

1.5.2. Espacial

El presente trabajo se realizó en la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas en el departamento de Amazonas, lugar donde me encuentro laborando actualmente.

1.5.3. Recursos

La presente investigación, fue autofinanciada, por la que no hubo ninguna limitación al respecto.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Castaño (2016), en su investigación “desafíos para la Buena Dispensación de Medicamentos” tuvo como objetivo el reconocimiento de los indicadores que evidencian factores influyentes durante la dispensación, de acuerdo con la administración correcta de medicamentos dentro del establecimiento. Su estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño transversal con intención analítica donde se requirió evidenciar la influencia de indicadores durante el expendio de los productos. Utilizo una encuesta estructurada y lo aplico al personal (trabajadores) a cargo del expendio y a los pacientes, fue realizado mediante un parámetro en la

encuesta en SPSS Statistics 19. Con base en la técnica multivariante del análisis de correspondencias múltiples, fue analizada la relación entre los administradores responsables de la dispensación, los dispensadores y los usuarios de la droguería. Como resultado obtuvo que, el 25 % de pacientes tiene conocimiento en expendio, el 32 % admiten que el servicio no brinda buena dispensación. El 23% en personal auxiliar no cuenta con el conocimiento necesario. En el caso de talleres, estos son los más motivacionales para el personal tanto administrativo, expendedor y paciente, en tanto los controles de observación, padrón de ingreso, término de trabajo, inspección de inventario. Resultados. La evaluación realizada dio como resultado la similitud es escasa, siendo adecuado replantear los requerimientos de los usuarios durante su expendio en medicinas del establecimiento, teniendo como prioridad el bienestar público ¹⁰.

Márquez y Pérez (2017), en su investigación tuvieron como objetivo “conocer el grado de satisfacción como el motivo de insatisfacción de los pacientes que acuden a la Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (UFPE) respecto a la atención recibida". Realizó un estudio observacional - transversal de 2 meses de duración. Fueron incluidos todos los usuarios de la UFPE que dieron su consentimiento. Aplicó una encuesta con validación de tipo Likert, con 5 posibles respuestas cerradas (1: en desacuerdo, y 5: muy de acuerdo), utilizándose el indicador índice de satisfacción establecido por la Consejería de Sanitat de la Comunidad Valenciana. La insatisfacción fue evaluada mediante los reclamos presentados al servicio de atención e información a los usuarios durante los últimos 10 años. Obtuvo como resultados que, el Índice de satisfacción (IS) global: 76% (IC 95%: 72-80%). Mayor satisfacción: habilidades del farmacéutico (IS: 88%; IC 95%: 87-88%). Menor satisfacción: espacio de expendio (IS: 63%; IC 95%: 60-

66%) y proceso de dispensación (IS: 68%; IC 95%: 67-70%). Reclamaciones (n = 22). Razones insatisfactorias: durante el expendio (72%) y zona de dispensación (10%). Concluye que los aspectos a mejorar son la zona y el proceso de dispensación, siendo necesario un aumento de recursos estructurales y humanos ¹¹.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Paredes (2016), en su investigación tuvo como objetivo “describir el cumplimiento de las Buenas Prácticas de dispensación en establecimientos farmacéuticos inspeccionados por UFREMID en marzo 2014 – marzo 2015 en la Región La Libertad”. Su muestra estuvo constituida por 230 actas de inspección para establecimientos de dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, emitidas por UFREMID en inspecciones reglamentarias a farmacias y boticas, correspondiendo 150 actas a farmacias y 80 actas a boticas. El cumplimiento de las BPD se determinó en función del cumplimiento de los 10 ítems del acta de inspección, y se encontró que en los establecimientos inspeccionados por UFREMID durante el periodo de estudio si hubo cumplimiento de las BPD.

Huamán (2016), en su investigación tuvo como objetivo “determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas MIFARMA de la zona 15 de Huaycan, Ate- Lima, 2016”. Su muestra estuvo constituida por 383 usuarios atendidos en la Cadena de Boticas en el mes de diciembre 2016. Para recolectar los datos utilizó el cuestionario SERVPERF (Percepciones del Modelo SERVQUAL) estructurado de 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert, con opciones de respuesta de 1 a 7. Concluye que los usuarios de boticas Mifarma presentan un nivel de satisfacción alta de la atención recibida en: la dimensión de fiabilidad, en capacidad de respuesta, en seguridad, empatía y en la dimensión

tangibilidad ¹².

Burga (2017), en su tesis tuvo como objetivo evaluar las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca – Cajamarca, 2017. Utilizó como instrumento dos encuestas validadas por expertos, las cuales fueron aplicadas al personal que labora en los establecimientos farmacéuticos y a los usuarios que acuden a conseguir antibióticos; su muestra estuvo conformada por 32 trabajadores de establecimientos farmacéuticos y 382 usuarios. Obtuvo como resultados que, en Bambamarca hay 30 boticas (93,8%) y 2 farmacias (6,2 %) en las cuales evidenció que, en 6 de los establecimientos se encontraba el Químico Farmacéutico (18,8%), en 4 el propietario (12,5%), en 20 el técnico (62,5%) y en 2 otras personas (6,2%). Se evidenció 382 pacientes que no habían presentado receta médica al adquirir antibióticos, quienes fueron recomendados por: el personal técnico que lo atendió en un (61,5%), por el Químico Farmacéutico (12%), por otro personal de salud (16,6%) y por familiares y amigos (9,9%). Concluyo que, en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca – Cajamarca no se está cumpliendo con las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos.

Montenegro (2018), en su tesis tuvo como objetivo “describir las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a farmacias y boticas de Chiclayo”. Para ello, tomó como base la satisfacción del paciente y la atención farmacéutica según el concepto de la Organización Mundial de la Salud - OMS, enfocándose en la atención farmacéutica brindada, la dispensación del medicamento y el servicio prestado. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 420 usuarios de farmacias y boticas; utilizándose un cuestionario validado por el Dr. Pedro Armando en su tesis doctoral “Desarrollo

y validación de cuestionarios de satisfacción de pacientes con los servicios esenciales de atención farmacéutica en farmacias comunitarias". Como resultado hallo que, el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacias y boticas es alto en la ciudad de Chiclayo ¹⁴.

Cárdenas (2018), en una investigación tuvo como objetivo “analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018”. Su estudio fue de tipo cuantitativo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal; su población estuvo conformado por 8995 usuarios, con una muestra de 369 usuarios. El instrumento fue la encuesta SERVQUAL validada por MINSA, con 22 preguntas (percepciones). Logró, demostrar la existencia de relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del primer nivel Cajamarca. La relación significativa ($p < 0.01$) entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de los usuarios dentro de una institución de salud del primer nivel de Cajamarca, se ha obtenido una correlación 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad. El autor demostró la existencia de una relación entre ambas variables y recomendó que, para la dispensación de medicamentos e insumos es indispensable la presencia y actuación del farmacéutico ¹⁵.

Valle (2019), en su tesis planteó como objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con la dispensación de productos farmacéuticos en el Centro de Salud Paiján, 2018”. Fue una investigación de nivel descriptiva-correlacional, de diseño transversal involucrando a 149 usuarios, a quienes aplicó los cuestionarios PECASUSS del MPS-Colombia, 2010, para la medición de la calidad del servicio y, el Servqual (P-E) para la medición de

la satisfacción de usuarios y sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. Obtuvo como resultado que, la calidad del servicio es percibida como Regular (57,7%) y la satisfacción con la calidad de la atención a nivel general como Poco Satisfecho/a (67,1%). Respecto a la satisfacción con la fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad los usuarios se encontraron, en su mayoría, Poco Satisfechos (en 66,8%; 65,1%; 65,8%; 66,4% y 67,1% respectivamente). Concluye, que la calidad de los servicios está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario a nivel general y con sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, en todos los casos se obtuvo una $p < 0,05$ ¹⁶.

Paredes (2019), en su tesis se formuló como objetivo “demostrar la relación entre el nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación con la satisfacción de los usuarios en Farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, enero-marzo 2018”. Su instrumento fue un cuestionario de preguntas cerradas dirigida a los usuarios y personal químico farmacéutico que labora en dicho hospital. Utilizó como muestra a 288 pacientes y 4 químicos farmacéuticos. Obtuvo como resultado que 3 químicos farmacéuticos (75%) si cumplen con las buenas prácticas de dispensación, y uno (25%), no cumple con las buenas prácticas de dispensación. Los usuarios se ven insatisfechos por la atención de un Q. F. que no cumple con buenas Prácticas de Dispensación. Concluye que, el nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación si tiene relación con la satisfacción de los usuarios en farmacia, la cual es significativamente alta. Las características (proceso, entorno, personal) de prácticas de dispensación satisfacen medianamente a los usuarios ¹⁷.

López (2019), en su investigación se planteó como objetivo “conocer si existe relación entre el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita – 2018”. Su muestra fue 92 usuarios atendidos en dicho establecimiento y personal que laboran en el Servicio de Farmacia. Empleó el método observacional – descriptivo - transversal; mediante el llenado de una encuesta de 30 ítems aplicadas al personal del Servicio de Farmacia del Hospital y otra encuesta de 15 ítems aplicada al Usuario Externo que acude al establecimiento. Relacionándolos a través del coeficiente de correlación de Spearman (r), así como también la prueba de chi - cuadrado (X) con un intervalo de confianza del 95%. y un valor $p < 0.005$, obtuvo como resultados que, el 71.74% de los Usuarios se encuentran satisfechos; asimismo el 80 % del personal cumplen con las BPD, la relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario mediante la prueba del Chi cuadrado calculado = 19.2 lo que indica que si existe relación entre ambas variables ¹⁸.

Puma y Villanueva (2021), en su tesis tuvieron como objetivo “determinar el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos para el Covid 19, en los Establecimientos Farmacéuticos de la Urb. Zárate, San Juan de Lurigancho, en el periodo de junio-septiembre, 2020”. Fue una investigación descriptiva, no experimental y transversal. Su muestra fue de 15 establecimientos farmacéuticos: 11 boticas independientes y 4 cadenas del sector retail. Utilizó como instrumento un cuestionario validado por juicio de expertos. Obtuvo como resultados un 100% de incumplimiento en identificar las interacciones medicamentosas y en acondicionar en envases adecuados los productos dispensados en unidades inferiores; 80% de incumplimiento en advertir los posibles efectos adversos del medicamento y en brindar información sobre el uso adecuado y sus

interacciones medicamentosas. El mayor incumplimiento a las BPD observó en las cadenas del sector retail en un 77%-86%, seguida de Botica Ideal Bussines con 73% y las demás boticas independientes con 50%-32%, siendo Botica Max Farma el de menor porcentaje. Concluyeron que, en los Establecimientos Farmacéuticos de la Urb. Zárate, San Juan de Lurigancho, no se cumplen al 100% con las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos para el Covid-19 ¹⁹.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Buenas Prácticas de Dispensación (BPD)

Las buenas prácticas de dispensación es un elemento esencial de la atención farmacéutica, toda vez que la dispensación involucra entregar el medicamento según la condición de venta impuesta en el registro sanitario y siguiendo las pautas señaladas en el Manual de buenas prácticas de dispensación de la DIGEMID. El acto de dispensación está a cargo del profesional químico farmacéutico, quien ostenta la facultad de ofrecer al usuario alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes a lo prescrito, bajo responsabilidad; siempre que el medicamento alternativo le sea más favorable al usuario ⁴.

Desde una definición jurídica-normativa, las buenas prácticas de dispensación son un conjunto de normas establecidas para asegurar el uso adecuado de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos en los establecimientos de dispensación. Su fiel cumplimiento garantiza que se entregue al usuario el medicamento o dispositivo

en la dosis y cantidad prescritas, con la debida información en forma clara y sencilla sobre su uso, administración, seguridad y conservación, además en un envase que permita conservar la calidad del producto ⁸.

La dispensación adecuada y correcta de los medicamentos y dispositivos médicos no se agota en la mera practica de dispensación, sino involucra hablar de un concepto sistemático más amplio, como la “atención farmacéutica”, siendo este último un concepto de práctica profesional especializada donde el principal beneficiario de las actuaciones del químico farmacéutico es el usuario. Tal como lo proponían los profesores Hepler y Strand de las Universidades de Florida y Minnesota en U.S.A., citado por Faus (2000) que la Atención Farmacéutica es “la provisión responsable de la farmacoterapia con el propósito de alcanzar unos resultados concretos que mejoren la calidad de vida de cada usuario/paciente”, esto implica: “la curación de la enfermedad, eliminación o reducción de la sintomatología del usuario/paciente, interrupción o enlentecimiento del proceso patológico y prevención de una enfermedad o de una sintomatología”²⁰. En esa línea, la OMS mediante la declaración de Tokio, afirma que la Atención Farmacéutica es "una práctica profesional, en el que el usuario es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico”, práctica que involucra actitudes, comportamientos, compromisos, valores éticos, conocimientos, responsabilidades y destrezas del farmacéutico en la atención farmacoterapéutica, dirigidos a lograr los resultados terapéuticos definidos en la salud y la contribución a la calidad de vida del usuario, teniendo presente al medicamento como un bien social ²⁰.

Según informes de la OMS, basados en la declaración de Nueva Delhi (1984), la declaración de Tokio (1993) y la declaración de Vancouver (1994), el profesional químico farmacéutico forma parte del sistema de atención de salud, por lo que

nuestra legislación farmacéutica considera al profesional químico farmacéutico de las oficinas farmacéuticas, como un pilar fundamental para garantizar el acceso a una atención de salud de los pacientes, y sobre todo con la garantía de recibir una farmacoterapia acorde a sus condiciones y necesidades clínicas con la debida información sobre su uso adecuado y correcto del medicamento o dispositivo prescrito, para lo cual debe cumplir una serie de disposiciones que implica el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación ²¹.

Asimismo, la Federación Internacional Farmacéutica señala que, “es indispensable cumplir detalladamente con todas las etapas de la dispensación, porque de ello depende que el usuario que acude al servicio de farmacia pueda mantener una buena adherencia al medicamento” y comprender la importancia de cumplir la prescripción médica, para evitar futuras repercusiones negativas en la salud de los usuarios ²².

Cuando el usuario acude a la oficina farmacéutica con su receta médica, da inicio al proceso de dispensación por parte del profesional que lo recibe, quien debe cumplir con todas las etapas de la dispensación y garantizar que el usuario utilice el medicamento de manera adecuada, con un correcto almacenamiento en el hogar, toda vez que de ello depende la eficacia y seguridad terapéutica, y por ende la recuperación de salud y la satisfacción del paciente/usuario con el servicio brindado ⁷.

2.2.1.1. Dimensiones de la variable: Buenas prácticas de dispensación (BPD)

Dimensión 1: El proceso de dispensación. –

Según el manual de buenas prácticas de dispensación (BPD) aprobada por la DIGEMID, el proceso de dispensación “incluye todas las actuaciones realizadas por

el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la receta hasta la entrega del medicamento al paciente”, este acto se podrá realizar con o sin receta. El acto de dispensación debe ser realizado exclusivamente por el profesional químico farmacéutico, quien realiza cinco actividades ⁷:

- 1) Recepción y validación de la prescripción
- 2) Análisis e interpretación de la prescripción
- 3) Preparación y selección de los productos para su entrega
- 4) Registro de los productos atendidos
- 5) Entrega de los productos e información por el profesional que lo atiende

1) De la recepción y validación de la prescripción. - La receta médica como parte del proceso, es un documento legal que contiene el diagnóstico y decisión terapéutica del médico. Está debe ser presentado ante la oficina farmacéutica autorizada para su correcta dispensación por el profesional químico farmacéutico o el técnico en farmacia según el tipo de medicamento prescrito (es decir, si es producto ético o producto de venta libre), en cualquier caso, el profesional deberá verificar si la receta cumple los requisitos de validez como son ²³:

- a) Nombre, dirección y número de colegiatura del médico que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas.
- b) Nombres y apellidos del paciente/usuario
- c) Nombre del medicamento prescrito en su denominación común internacional (DCI)

- d) Concentración y forma farmacéutica
- e) Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento
- f) Lugar y fechas de emisión y expiración de la receta.
- g) Sello y firma del médico prescriptor que extendió la receta

Según los elementos de validez verificados en la receta médica, el Químico Farmacéutico o técnico en farmacia, según sea el caso, decidirá la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el médico prescriptor. En caso de que la receta no cumpla con los requisitos de validez, no procede la atención y se comunicará al paciente sobre el problema detectado ⁷.

2) Del Análisis e Interpretación de la prescripción. – este proceso implica evaluar cuidadosamente el contenido de la prescripción, que por cierto debe estar con letra clara y legible, con una lectura minuciosa a fin interpretar correctamente las abreviaturas que utilizan los médicos prescriptores, confirmar las dosis prescritas según el estado y situación clínica del paciente, hacer un cálculo correcto de la dosis y la cantidad de medicamentos a entregar, implica también una adecuada identificación de las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica. Cualquier duda sobre la prescripción, debe ser resueltas a través de una interconsulta con el médico prescriptor, antes de ser entregado ⁷.

Según el artículo 33° de la ley N° 26842, ley general de salud en concordancia con el último párrafo del artículo 32° la Ley N° 29459, en

esta etapa el profesional químico farmacéutico queda “facultado para ofrecer al usuario alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta, en igual forma farmacéutica y dosis”; sin embargo, debe abstenerse de inducir al usuario a comprar las alternativas ^{4,24}.

3) De la Preparación y Selección de los productos para su entrega. – Es la etapa más crucial del proceso, inicia tras la correcta lectura, interpretación y comprensión del contenido de la receta, se da inicio con la identificación de los medicamentos en las estanterías/anaqueles, lo cual se debe realizar leyendo cuidadosamente la etiqueta del producto y confrontando con la receta, se debe asegurar que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación de este corresponde a lo prescrito y a lo digitado en la boleta de venta ⁷.

En el proceso de selección, se debe comprobar que los medicamentos tengan el aspecto adecuado, con los envases primario y secundario en buenas condiciones, que los rotulados de ambos envases correspondan al mismo producto y cumplan con las especificaciones establecidas en las normas sanitarias vigentes. Asimismo, deben acondicionarse en un empaque seguro para su conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda. Cuando se dispensan medicamentos en forma fragmentada, deben acondicionarse en envases donde se consigne la siguiente información ⁷:

- Nombre y dirección del establecimiento
- Nombre del producto

- Concentración del principio activo
- Vía de administración
- Fecha de vencimiento
- Número de lote.

Contar con un sistema de correcta identificación y control de productos en las estanterías, permite garantizar que los productos entregados a los usuarios sean bien seleccionados y entregados de manera correcta, evitándose errores de entrega y pérdidas económicas tanto para el paciente como para la oficina farmacéutica ⁷.

4) De los registros. – Esta etapa es muy relevante, toda vez que en esta etapa se debe registrar ya sea en un sistema computarizado o manual los medicamentos entregados a los pacientes, y esta debe estar disponible para realizar una adecuada trazabilidad de las existencias y servir también como una herramienta útil en la solución de problemas relacionados con los medicamentos entregados a los pacientes. La utilización de sistemas informáticos resulta muy útil para conservar toda la información, y puede ser recuperada para la elaboración de los informes requeridos por las autoridades ⁷.

5) De la Entrega de los medicamentos e Información al paciente. – Constituye la etapa en el cual el profesional debe entregar el medicamento al paciente o su representante con indicaciones claras y sencillas sobre la vía de administración, uso y dosis del medicamento, sus interacciones con otros medicamentos, sus reacciones adversas y las condiciones de su conservación en el hogar. Cuando se brinde información sobre los posibles efectos adversos, deben realizarse con objetividad y claridad, a fin de garantizar el cumplimiento del tratamiento prescrito. Se debe incidir en brindar información sobre: la frecuencia de dosis, la

duración del tratamiento y la vía de administración de los medicamentos, debiendo informar también sobre ⁷:

- a) Cuando tomar el medicamento, en relación con los alimentos (antes, junto con o después de los alimentos) y en relación con otros medicamentos.
- b) Cómo tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, con abundante agua, aplicarlo localmente).
- c) Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.

Resulta imprescindible asegurarse que el paciente comprenda las instrucciones y siempre que sea posible, solicitar que el paciente repita las instrucciones brindadas.

Los usuarios deben ser tratados con respeto y cordialidad, manteniéndose la confidencialidad e intimidad sobre su patología y tratamiento farmacológico, lo cual surte relevancia al momento de evaluar la satisfactorio de los usuarios respecto al acto de dispensación del profesional químico farmacéutico y técnico en farmacia de la oficina farmacéutica ⁷.

Dimensión 2: El entorno para el acto de dispensación o expendio. -

- a) Ambiente físico.** – La oficina farmacéutica debe contar con un área identificada, delimitada y rotulada para el acto de dispensación, con espacio suficiente para realizar adecuadamente las tareas de preparación y entrega de los medicamentos, así como brindar la información para su uso correcto. Asimismo, dicha área debe ser limpio, libre de polvo y suciedad y de fácil acceso para los pacientes ⁷.
- b) Estanterías y superficies de la oficina farmacéutica.** – el área de dispensación debe brindar seguridad tanto al personal profesional como a los usuarios; con

suficiente espacio para el fácil desplazamiento y tránsito del profesional que dispensa. Dicha área debe estar exenta de alimentos y bebidas que obstaculicen el acto de dispensación o impida el fácil desplazamiento del personal. La refrigeradora debe ser utilizada exclusivamente para los medicamentos que requieran bajas temperaturas de conservación, se debe contar con un cronograma de comprobación de la limpieza y descongelación ⁷.

La limpieza y conservación de las estanterías y el entorno físico de la oficina farmacéutica, requiere de un sistema regular de limpieza diaria tanto de estanterías, muebles, suelos, paredes y superficies de trabajo, lo cual impactara en el aspecto valorativo de los pacientes y su satisfacción de haber sido atendidos en un ambiente limpio y saludable ⁷.

c) Medicamentos, equipo y materiales de envasado. - los medicamentos deben almacenarse organizadamente en los respectivos estantes, con los rotulados al alcance de la vista del personal, estar limpios y conservados. Los medicamentos que requieren condiciones especiales de almacenamiento como temperatura, luz y humedad deben cumplirse estrictamente a fin de conservar su calidad, seguridad y eficacia. Es importante mantener la limpieza de los equipos y materiales que se utilizan en el almacenamiento y el acto de dispensación, también se debe establecer un sistema de rotación de existencias que minimice el vencimiento de los medicamentos ⁷.

Dimensión 3: Personal que realiza el acto de dispensación o expendio. –

El personal que realiza el acto de dispensación sea el profesional químico farmacéutico o el técnico en farmacia bajo la supervisión del químico

farmacéutico, deben estar debidamente identificado como tal, deben mantener una higiene personal correcta y llevar el uniforme impecable.

a) El Químico farmacéutico. - Según las normas sanitarias vigentes, el químico farmacéutico deberá:

- “Participar y promover la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional”.
- Establecer una eficaz y segura dispensación de medicamentos, verificando entre otros, el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos disponibles en el establecimiento farmacéutico de dispensación”
- “Adoptar una actitud orientadora y educadora de los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos”
- “Promover la adherencia de los usuarios al tratamiento prescrito”
- “Seleccionar, capacitar y supervisar al personal técnico de cuyas acciones en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico es el directo responsable”
- “Mantenerse actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los pacientes, controlando el autodiagnóstico y la automedicación”
- “Cumplir y hacer cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda”

El profesional químico farmacéutico que realiza la dispensación de medicamentos debe tener presente los deberes éticos profesionales para con el usuario y el debido respeto entre profesionales de la salud. “Se debe actuar

con la seguridad que da el respaldo científico, sin olvidar las limitaciones propias de la profesión farmacéutica”⁷.

b) Del técnico en farmacia. – Según la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, el profesional técnico en farmacia es aquel que recibe tres años de formación en un instituto autorizado, en donde desarrolla competencias de buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de dispensación/ expendio, de gestión documentaria de establecimientos farmacéuticos y asistencia en preparados magistrales, lo cual le faculta a conocer todos los procesos de la dispensación de los medicamentos y forme parte del equipo de profesionales de la salud, constituyendo un agente importante en las oficinas farmacéuticas para el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, el mismo que estará bajo la supervisión del químico farmacéutico, estando limitado solo a realizar actos de expendio; sin embargo podrá realizar actos de dispensación bajo la responsabilidad del químico farmacéutico director técnico y del propietario; asimismo, este personal debe recibir una constante capacitación para su buen desempeño²⁵.

Hoy en día el profesional técnico en farmacia cumple un rol muy importante en las oficinas farmacéuticas, toda vez que son los que responden a la atención de las recetas ante la ausencia del químico farmacéutico, cuya calidad de atención será sometido a una valoración por los usuarios en esta investigación.

2.2.2. Satisfacción de los usuarios

En las investigaciones se tiende a utilizar los términos satisfacción y calidad de servicio de manera equivalente, sin embargo, ambos términos tienen una

conceptualización distinta porque subyacen de causas específicas para dar resultados concretos ²¹. Aunque tienen ciertos elementos en común, la satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones de servicio, por tanto, de acuerdo a esta perspectiva, en el ámbito de la salud la calidad del servicio es un componente de la satisfacción del usuario desde el componente humano, y es definida como el bienestar y motivación del usuario en la medida en que los profesionales de farmacia logran cumplir sus necesidades y expectativas durante la atención brindada ²⁶.

2.2.2.1. Dimensiones de la variable: Satisfacción del usuario

Dimensión 1: seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio.

El profesional químico farmacéutico o el técnico en farmacia quien realiza acciones bajo la supervisión del primero, al brindar una atención farmacéutica dentro de los parámetros de la norma sanitaria vigente, garantizan una evidente mejoría en el estado mental y emocional de los usuarios/pacientes, y así contribuye a una rápida recuperación y rehabilitación de la salud, promoviendo además el uso adecuado y racional de los medicamentos, y su correcta conservación en el hogar.

El personal químico farmacéutico y técnico en farmacia, deben tener la capacidad, habilidad y la competencia necesaria para revisar los elementos de validez de la receta médica que presenta el usuario/paciente, y debe estar en la capacidad de interpretarla y poder advertir cualquier error de medicación y tomar las acciones pertinentes como una interconsulta con el médico prescriptor a fin de brindar un servicio ágil y oportuno al usuario. Deben tomarse el tiempo necesario para contestar las dudas e inquietudes de los usuarios que pudieran surgir durante el proceso de dispensación de los medicamentos o dispositivos médicos; asimismo, al orientar o informar sobre su uso, aplicación, reacciones adversas, interacciones con otros medicamentos o alimentos, o conservación del medicamento, deben hacerlo con un lenguaje sencillo, asegurándose que el usuario sea capaz de entenderlo y comprenderlo y así inspirar confianza en el usuario de que ha sido atendido por un profesional de la salud que se preocupa por su bienestar antes que por sus intereses personales o comerciales ^{7,8}.

Estudios efectuados en los establecimientos de salud y hospitales nos demuestran que el menor tiempo de espera a ser atendido incrementa la satisfacción por parte de los usuarios/pacientes; en las mismas circunstancias ocurre con los usuarios que acceden a los servicios de farmacias ²⁷, por otro lado el tiempo de espera excesivo y la falta de prescripción de su medicamento que provoca demasiada insatisfacción en los usuarios, por lo que muchas veces se prefiere adquirir las medicinas en farmacias privadas, por lo que las farmacias privadas deben estar preparados para brindar un servicio farmacéutico que satisfagan las necesidades y deseos de los usuarios sobre todo enfocado en el trato humano y digno que merece todo ser humano ²³.

Dimensión 2: confianza en el personal que realiza el acto de dispensación o expendio).-

El área de dispensación debe estar debidamente identificada, delimitada y rotulada con la expresión “área de dispensación y/o expendio”; el nombre del profesional químico farmacéutico director técnico debe estar a la vista de los usuarios, acompañado de su horario de atención, de tal manera que garantice al usuario ser atendido por el profesional competente dentro de su horario declarado, el usuario debe identificar fácilmente si quien le atiende es el técnico en farmacia o el químico farmacéutico, por lo que se requiere que el personal debe estar debidamente identificado como tal. Asimismo, el personal debe tener una presentación impecable con el uniforme que corresponde según el cargo que ocupa ⁷.

El área de dispensación también debe disponer de espacios adecuados para realizar las acciones de preparación, entrega de medicamentos, orientación e información para el correcto uso; para lo cual, los ambientes o áreas deben estar libres de polvo y suciedad con el propósito de que el acto de dispensación y/o expendio se realice de manera adecuada y oportuna, sin interferencias de ningún tipo. Los alimentos y bebidas no deben encontrarse dentro del área de dispensación. Asimismo, en esta área se debe contar con los materiales e implementos necesarios para el acondicionado y rotulado de los medicamentos a entregar según su condición de transporte y almacenamiento como por ejemplo bolsas de plástico, cajas, bolsas de hielo para medicamentos que requieren cadena de frío, rótulos para la entrega medicamentos en forma fragmentada, entre otros ^{7,8}.

Dimensión 3: empatía del personal con el usuario. –

Esta dimensión se basa en el servicio dirigido a garantizar el beneficio del ser humano individual y colectivo. El sistema de atención en salud debe tener como fin el beneficio del paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades clínicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información veraz y oportuna (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender por qué y comprender el para qué usar un medicamento), respeto por la intimidad del paciente, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud. Maimónides (1904) citado por Aranaz, (2014), señala que “el bienestar del alma sólo se consigue cuando se ha garantizado el del cuerpo”, en esa línea el papel fundamental del médico y el personal que dispensa los medicamentos es brindar un trato cordial y amable al paciente, manteniendo en todo momento una actitud empática ya que ellos esperan una atención respetuosa y compasiva a su necesidad ²⁸.

En el caso específico, los pacientes/usuarios que acuden a las oficinas farmacéuticas estarán en tanto más satisfechos cuando el personal químico farmacéutico o técnico en farmacia que lo atiende, demuestre preocupación por brindarle orientación e información útil y veraz sobre el cumplimiento de su tratamiento farmacológico, se preocupe por resolver todas sus dudas e inquietudes sobre como tomar el medicamento, con que tomarlo, cuando tomarlo, con que medicamentos y alimentos no se puede combinar, como conservar el medicamento en el hogar, que efectos indeseables se podrán presentar y como resolverlos, entre otros. Y, sobre todo que mediante términos sencillos se asegure que el usuario haya entendido y comprendido todas las orientaciones e

indicaciones brindadas; asimismo, el personal de farmacia debe respetar las ideas y puntos de vista del paciente respecto a su padecimiento y comprender su estado emocional ^{7,8}.

Según Worley y Schommer citados en la revista mexicana de Ciencias Farmacéuticas ²⁹, la relación humana del químico farmacéutico respecto al usuario/paciente será más empático en tanto desarrolle los siguientes actos:

- La responsabilidad principal de proteger la salud de los pacientes, buscando siempre su bienestar físico y mental.
- Promueve el derecho del paciente a tratamientos farmacológicos y terapéuticos eficaces y seguros.
- Promueve el correcto procedimiento farmacoterapéutico
- Brinda información veraz y segura sobre su tratamiento, sin mentir al usuario/paciente.
- Prioriza el beneficio de los usuarios/pacientes; antes que los intereses personales, profesionales, comerciales, entre otras.
- Respetar las decisiones personales, puntos de vista y dignidad del usuario/paciente
- Respetar la diversidad cultural y costumbres de los usuarios/pacientes
- Proteger el derecho del usuario/paciente de la privacidad de sus datos, sin divulgarlos para otros fines
- Programar con el usuario/paciente una entrevista personalizada en un ambiente adecuado que permite desarrollar sus actividades profesionales como tal.

El profesional químico farmacéutico y técnico en farmacia, en el deber de sus funciones deben mostrar siempre una actitud respetuosa, amable y cálido durante la atención a los usuarios/pacientes, debe usar el uniforme adecuado con su respectiva identificación que los distingas entre ambas profesiones (director técnico y técnico en farmacia), aplicando los componentes éticos del proceso de dispensación y expendio de medicamentos, y manteniendo la discreción de la información del usuario, evitando en todo momento expresar sus opiniones personales sobre las enfermedades que padecen los usuarios, que podrían afectar a la persona en su recuperación ^{7, 8,29}.

2.2.3. Cadenas de boticas Inkafarma

Boticas Inkafarma forma parte del grupo Eckerd Perú, una organización moderna, eficiente, eficaz y junto con un equipo de profesionales vuelcan lo mejor de su experiencia para ser reconocida por sus clientes y la sociedad como la empresa líder en la comercialización de productos farmacéuticos, de perfumería y tocador del Perú. Tiene como visión, “Ser Reconocidos; por los usuarios como la empresa líder en los negocios que operan, con una organización eficiente y eficaz en la que el personal es el factor clave del éxito; por la generación de valor agregado para los inversionistas y por la sociedad, por la responsabilidad con la comunidad donde opera”. En esa línea, en la provincia de Chachapoyas se encuentran dos locales de boticas Inkafarma, atendiendo aproximadamente 350 usuarios diarios que acuden a dicha botica a comprar sus medicamentos o solicitar información para sus dolencias más leves de manera diaria, siendo atendidos por los profesionales químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia ³⁰.

2.2.4. Definición de términos básicos

- **Dispensación.** – Acto del profesional químico farmacéutico, donde provee uno o más medicamentos o dispositivos médicos al usuario, generalmente ante la presentación de la receta médica. Este acto comprende orientar e informar al usuario sobre el uso adecuado del producto, sus reacciones adversas, interacciones con otros medicamentos y la condición de almacenaje o conservación del producto en el hogar ⁸.
- **Expendio.** - venta al detalle de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios directamente al usuario final, sin que medie el acto de dispensación ⁸.
- **Buenas prácticas de dispensación (BPD).** – cumplimiento de normas jurídicas dirigidas a asegurar que el medicamento o dispositivo médico sea entregado al usuario de manera correcta, en la dosis y cantidad que corresponda, con instrucciones claras sobre su uso, vía de administración y en un envase que garantice la conservación del medicamento de manera segura ⁷.
- **Uso racional del medicamento.** – Requiere que los pacientes reciban apropiadamente los medicamentos, de acuerdo con las necesidades de la enfermedad o mal que le aquejen, con la dosis correcta, dentro del tiempo adecuado. Otra característica importante es el costo bajo para las personas de pocos recursos económicos ^{4,7}.
- **Receta médica.** – documento legal que representa una instrucción de un prescriptor a un dispensador, debe estar escrita con letra clara y legible, para poder ser interpretada por todos los involucrados a fin de evitar errores de comprensión. Asimismo, debe cumplir con todos los requisitos mínimos de validez que contempla la norma sanitaria vigente ²³.

- **Satisfacción.** - Grado de percepción de parte del usuario/paciente respecto a la atención brindada en la oficina farmacéutica o el centro de salud u hospital ³.
- **Seguridad.** – conocimiento especializado y cortesía del personal químico farmacéutico y técnico en farmacia, y su capacidad para inspirar confianza y seguridad a los usuarios respecto a su tratamiento farmacológico ²⁶.
- **Confianza.** - apariencia de los ambientes físicos, rotulados, equipos, materiales, estanterías, personal químico farmacéutico y técnico en farmacia identificado, y materiales utilizados para la entrega de los productos ²⁶.
- **Empatía.** - cuidado, atención individualizada dada a los usuarios/pacientes, preocupación por su bienestar y disposición a ayudar y proporcionar un servicio ágil y oportuno ²⁶.

2.2.5. Base legal

- Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicado en la página web de la DIGEMID, el 15 de julio de 1997 ²⁴.
- Ley N° 29459: Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios ⁴.
- Decreto Supremo N° 014-2011-SA, del 27 de julio de, 2011, que aprueba el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos ⁸.
- DIGEMID - Ministerio de Salud. Manual de buenas Prácticas de dispensación; Lima, 2009 ⁷.
- DGEMID – Ministerio de Salud. Manual de Buenas Prácticas de Prescripción; Lima; 2005 ²³.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción con la seguridad que perciben los usuarios que acuden a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021.
2. Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción con la confianza en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021.
3. Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción con la empatía en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La investigación se llevó a cabo mediante el método hipotético - deductivo, ya que se inició con la observación de los fenómenos cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios, y a partir de ello se formularon las hipótesis para explicar dichos fenómenos, consecuentemente se dedujeron las implicancias más elementales de las hipótesis y luego fueron comprobadas para ser refutadas.

Al respecto, Ruiz señala que “el método hipotético deductivo, se basa en la inducción y deducción, es decir que, el investigador posee la facultad de formular las hipótesis y luego deducirlas a partir de la observación y la verificación”³¹.

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, debido a que fue necesario realizar el conteo de datos y procesos matemáticos y estadísticos para determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas en el departamento de Amazonas y así obtener los resultados y conclusiones.

Como lo señalan Hernández-Sampieri y colegas (2015), que el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”³².

3.3. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, toda vez que busca fundamentar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la

provincia de Chachapoyas. Así, como lo refieren Ruiz y Ceroni, el estudio “busca argumentar los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está en situar, describir y predecir el contexto con lo cual se va a buscar los principios y leyes generales que permite administrar un contexto teórico” ^{31,33}.

3.4. Diseño de la investigación

El presente estudio fue de diseño no experimental, pues solo se basó en la observación de los fenómenos a investigar sin manipular de manera deliberada la variable para ver los efectos en la otra. Por otro lado, fue de corte transversal, dado que la medición de las variables se realizó en un momento determinado. Asimismo, fue de nivel descriptivo, ya que se describió las dimensiones de la variable buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios, tal como ocurrieron al momento de la aplicación de la encuesta ³².

Según, Hernández, Fernández y Baptista, la investigación de diseño no experimental “se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. Asimismo, el estudio será transversal cuando “las variables son medidas en una sola ocasión”, y respecto al nivel descriptivo, señala que es descriptivo porque “muestra las dimensiones de los fenómenos” en un contexto específico” ³².

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población estuvo conformada por todos los profesionales químicos farmacéuticos, que laboran en boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas del departamento de Amazonas y los usuarios que acuden a comprar sus medicamentos a dicha botica.

3.5.2. Muestra

La muestra para el estudio de la variable cumplimiento de buenas prácticas estuvo conformado por 04 químicos farmacéuticos que laboran en las dos boticas Inkafarma en Chachapoyas; mientras que la muestra para la variable satisfacción de usuarios fue calculado haciendo uso de la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = tamaño de la población, 7500 usuarios atendidos mensualmente, 4 Químicos farmacéuticos y 13 técnicos en farmacia.

Z = nivel de confianza, 1.96

P = probabilidad esperada, 0.5

Q = probabilidad de fracaso 0.5

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción), 0.05

Reemplazando la formula, se obtuvo como muestra a 347 usuarios.

3.5.2.1. Criterios de inclusión:

- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años y menores de 69 años que acudieron a boticas Inkafarma de Chachapoyas durante el mes de noviembre del 2021, previo consentimiento y participación voluntaria.

- Familiar u otras personas mayores de 18 años y menores de 69 años que acompañaron al usuario o paciente atendido en boticas Inkafarma de Chachapoyas durante el mes de noviembre del 2021.
- Todos los químicos farmacéuticos que laboran en boticas Inkafarma de Chachapoyas al mes de noviembre del 2021.

3.5.2.2. Criterios de exclusión:

- Todos los usuarios no atendidos en boticas Inkafarma de Chachapoyas en el mes de noviembre del 2021.
- Usuarios de ambos sexos, menores de 18 años y mayores de 69 años que acudieron a boticas Inkafarma de Chachapoyas en el mes de noviembre del 2021.
- Familiares u otras personas menores de 18 años y mayores de 69 años que acompañaron al usuario-paciente a ser atendido en boticas Inkafarma de Chachapoyas en el mes de noviembre del 2021.
- Usuarios que no desearon participar en el estudio
- Personal técnico y de manteniendo que labora en Inkafarma de Chachapoyas en el mes de noviembre del 2021.

3.5.3. Muestreo

Para el muestreo de la presente investigación se utilizó el método de selección empírico (no probabilístico) por conveniencia, debido a que por la facilidad de acceso al establecimiento se pudo aplicar el instrumento tanto al personal químico farmacéutico que labora en la empresa como a los usuarios, en un momento

determinado, la cual fue determinado teniendo en consideración el objetivo principal.

Como señalan Hernández, Fernández y Baptista, en las muestras no probabilísticas, “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”³¹.

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Variables

VI: Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD):

Dimensiones:

1. Proceso de dispensación o expendio
2. Entorno para el acto de dispensación o expendio
3. Personal que realiza el acto de dispensación o expendio

V2: Satisfacción de los usuarios

Dimensiones:

1. Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio
2. Confianza en el personal que realiza el acto de dispensación o expendio
3. Empatía del personal que realiza el acto de dispensación o expendio

3.6.2. Operacionalización de las variables

Tabla N° 01: V1 - Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD)

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración (Niveles de rango)
Nivel de cumplimiento de Buenas prácticas de dispensación (BPD)	Es la opinión del profesional químico farmacéutico que trabaja en boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas, sobre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación al momento de atender a los usuarios que acuden a comprar sus medicamentos y dispositivos médicos. El instrumento consta de 43 ítems con tres dimensiones: Proceso, entorno y personal, tiene tres alternativas de respuesta con el siguiente puntaje: 3, 2 y 1 que corresponden a las escalas de Si cumple, A veces cumple y No cumple. Los valores finales de la variable son: Alto cumplimiento, mediano cumplimiento y bajo cumplimiento.	Proceso de dispensación o expendio	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y validación de la receta medica Análisis e Interpretación de la prescripción Preparación y selección de los productos para su entrega Registro de productos entregados Entrega de productos e información. 	Ordinal	Alto cumplimiento: 87 – 129 Mediano cumplimiento: 44 – 86 Bajo cumplimiento: 0 - 43
		Entorno para el acto de dispensación o expendio	<ul style="list-style-type: none"> Área identificada y delimitada para la dispensación Estanterías y superficies utilizadas durante el trabajo Productos farmacéuticos equipos y materiales de envasado 		
		Personal que realiza la dispensación o expendio	<ul style="list-style-type: none"> El químico farmacéutico El técnico en farmacia 		
Grado de Satisfacción del usuario	Es la opinión del usuario que acude a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas, sobre su satisfacción con la atención recibida de parte del profesional químico farmacéutico y técnico en farmacia en el momento que realiza su compra de medicamentos y dispositivos médicos. El instrumento consta de 23 ítem, cada ítem tiene tres alternativas, con el	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la prescripción Tiempo para contestar sus dudas y preguntas Información respecto a su tratamiento y conservación del medicamento Uso de lenguaje claro y sencillo Percepción de confianza por parte del personal 	Ordinal	Altamente satisfecho: 21 – 30 Medianamente satisfecho: 11 – 20 Insatisfecho: 0 - 10

	siguiente puntaje: 3, 2 y 1 que corresponden a las escalas de Si cumple, A veces cumple y No cumple. Los valores finales de la variable son: Altamente satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el personal que realiza el acto de dispensación o expendio 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del QF • Presentación personal o apariencia del personal • Ambientes adecuados para la dispensación • Materiales necesarios para realizar dispensación 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Empatía del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable y respetuoso • Información útil sobre cumplimiento de su tratamiento • Preocupación del personal por resolver sus dudas • Respeto de ideas y puntos de vista por parte del personal • EL personal comprende el estado emocional del usuario 		

Fuente: elaboración propia adecuada al manual de buenas prácticas de dispensación (BPD) de la DIGEMID.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

La técnica utilizada fueron dos encuestas estructuradas aplicadas: una al personal químico farmacéutico para recoger datos sobre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y otra que fue aplicada a los usuarios para recolectar datos sobre grado de satisfacción con la atención brindada por dichos profesionales en boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron elaborados por el investigador teniendo en cuenta los indicadores que se encuentran en el manual de buenas prácticas de dispensación (BPD).

El cuestionario para recolectar datos sobre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación tuvo tres dimensiones con un total de 43 ítems, dirigidos al personal químico farmacéutico que laboraban en boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas al mes de noviembre del 2021.

- Dimensión N° 01: proceso de dispensación o expendio, de los ítems 01 al 21
- Dimensión N° 02: Entorno para el acto de dispensación o expendio, de los ítems 22 al 31
- Dimensión N° 03: Personal que realiza el acto de dispensación o expendio, de los ítems 32 al 43

El cuestionario para recolectar datos sobre el grado de satisfacción de los usuarios con el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación tuvo tres dimensiones con un total de 23 ítems, que estaban dirigidos a los usuarios que acudieron a adquirir sus medicamentos y dispositivos médicos a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas:

- Dimensión N° 1: Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio, de los ítems 01 al 10
- Dimensión N° 2: Confianza en el personal que realiza la dispensación o expendio, de los ítems 11 al 17
- Dimensión N° 3: Empatía con el personal, de los ítems 18 al 23

3.7.3. Validación

El instrumento aplicado a la presente investigación fue validado sometiendo a juicio de tres expertos químicos farmacéuticos especialistas en la línea de Buenas Prácticas de Dispensación en oficinas farmacéuticas, quienes atribuyeron la validez del instrumento y su aplicabilidad (ver anexos 4). La congruencia de sus afirmaciones se midió con la prueba binomial que a continuación se muestran en las siguientes tablas:

Tabla N° 02: prueba de validación binomial de la variable buenas prácticas de dispensación

Ítems	Juez 1			Juez 2			Juez 3			p valor
	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953

Fuente: elaboración propia

Como p valor de la prueba binomial es inferior a 0.05 significa que existe concordancia de jueces y coinciden en que el instrumento para medir la variable 1 es válido y es aplicable.

Tabla N° 03: prueba de validación binomial de la variable satisfacción de los usuarios

Ítems	Juez 1			Juez 2			Juez 3			p valor
	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.001953

Fuente: elaboración propia

Como p valor de la prueba binomial es inferior a 0.05 significa que existe concordancia de jueces y coinciden en que el instrumento para medir la variable 1 es válido y es aplicable.

3.7.4. Confiabilidad

Dada la situación sanitaria por la que atraviesa nuestro país, no fue posible la aplicación de una prueba piloto para medir la consistencia interna de los datos, sino la aplicación de los instrumentos a la totalidad de los usuarios teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Los instrumentos resultan confiables para determinar la relación entre ambas variables, toda vez que la estadística de fiabilidad (alpha de Cronbach nos da un valor superior a 0,8).

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista, señalan que “no existen reglas para el límite de confiabilidad, sin embargo; muchos autores señalan que el valor debe encontrarse entre .70 y .90”³¹. así, en el presente estudio al valor alpha de Cronbach, es superior a 0,8 lo cual indica que los atributos o ítems de los instrumentos es confiable. A continuación, las tablas de confiabilidad:

Tabla N° 04: confiabilidad de los datos de la variable BPD

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	347	100,0	,867	43
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	347	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Estadísticas de total de elemento			Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	
Item1	110,08	123,285	,432	,865
Item2	109,91	124,739	,300	,866
Item3	110,04	124,771	,293	,866
Item4	110,01	125,278	,246	,867
Item5	109,93	125,007	,274	,867
Item6	110,04	126,568	,131	,869
Item7	109,96	126,011	,181	,868
Item8	110,04	124,644	,304	,866
Item9	109,95	124,858	,286	,867
Item10	109,99	124,873	,283	,867
Item11	109,99	124,747	,294	,866
Item12	110,01	124,012	,360	,866
Item13	110,01	124,164	,347	,866
Item14	110,08	125,083	,267	,867
Item15	110,08	125,159	,260	,867
Item16	109,98	126,253	,159	,868
Item17	109,86	124,373	,343	,866
Item18	109,89	126,658	,127	,869
Item19	109,96	124,290	,336	,866
Item20	110,08	124,880	,286	,867
Item21	109,96	125,024	,270	,867
Item22	110,06	123,730	,389	,865
Item23	109,94	125,528	,226	,867
Item24	109,94	125,275	,249	,867
Item25	109,93	126,399	,148	,868
Item26	110,00	125,468	,229	,867
Item27	109,96	124,087	,355	,866
Item28	110,03	126,582	,130	,869
Item29	110,01	125,759	,203	,868
Item30	109,89	124,228	,351	,866
Item31	109,88	125,984	,190	,868
Item32	110,00	124,405	,325	,866
Item33	109,88	126,364	,155	,868
Item34	110,04	124,872	,284	,867
Item35	110,01	125,228	,251	,867
Item36	110,00	125,494	,227	,867
Item37	110,10	125,509	,231	,867
Item38	109,95	124,504	,318	,866
Item39	109,96	124,391	,327	,866
Item40	110,04	125,530	,224	,867
Item41	109,96	124,442	,323	,866
Item42	110,03	126,025	,180	,868
Item43	109,96	125,631	,215	,867

Fuente: elaboración propia con ayuda del SPSS 25.0

Tabla N° 05: confiabilidad de los datos de la variable Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad		
Casos	N		%		Alfa de Cronbach	N de elementos
	Válido	Excluido ^a	Total			
	347	0	347	100,0	,877	23

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	43,81	112,812	,561	,867
Item2	43,63	115,098	,519	,869
Item3	43,85	116,509	,455	,871
Item4	43,63	112,060	,623	,865
Item5	43,79	112,980	,534	,868
Item6	43,81	117,572	,475	,870
Item7	43,78	114,632	,469	,870
Item8	43,76	114,715	,465	,871
Item9	43,69	117,686	,401	,873
Item10	43,85	114,484	,509	,869
Item11	43,68	116,349	,445	,871
Item12	43,81	112,711	,587	,866
Item13	43,89	117,139	,441	,871
Item14	43,89	117,367	,388	,873
Item15	44,01	118,823	,395	,873
Item16	43,75	114,747	,486	,870
Item17	43,61	112,367	,581	,866
Item18	43,74	115,057	,511	,869
Item19	43,86	117,614	,375	,875
Item20	43,86	117,614	,371	,874
Item21	43,86	117,614	,371	,874
Item22	43,86	117,614	,371	,874
Item23	43,86	117,614	,371	,874

Fuente: elaboración propia con ayuda del SPSS 25.0

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos:

Los datos obtenidos en el cuestionario fueron ordenados y tabulados de acuerdo con un parámetro elaborado en función del propósito de la investigación.

El cuestionario de la variable “buenas prácticas de dispensación” y la “satisfacción de los usuarios”, se codificó de la siguiente manera:

Tabla N° 06: codificación de las variables

Buenas prácticas de dispensación		Satisfacción de los usuarios	
Alto cumplimiento	3	Altamente satisfecho	3
Mediano cumplimiento	2	Medianamente satisfecho	2
Bajo cumplimiento	1	Insatisfecho	1

Fuente: elaboración propia

La variable “cumplimiento de buenas prácticas de dispensación” y la “satisfacción de los usuarios”, fue categorizada a través de una escala percentilar, construyendo sus parámetros:

Tabla N° 07: categorización de las variables

Buenas prácticas de dispensación		Satisfacción de los usuarios	
Alto cumplimiento	De 87 a 129	Altamente satisfecho	47 a 69
Mediano cumplimiento	De 44 a 86	Medianamente satisfecho	24 a 46
Bajo cumplimiento	De 0 a 43	Insatisfecho	0 a 23

Fuente: elaboración propia

Análisis de datos: La investigación se llevó a cabo con el apoyo del software IBM-SPSS v. 25.0 Se ha recurrido a técnicas estadísticas descriptivas (frecuencias) para dar respuesta al problema de investigación y a los objetivos planteados.

Para una mejor interpretación y comprensión, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias en las cuales se muestran el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas.

3.9. Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente investigación se guarda estricta confidencialidad de la información recolectada, además se solicitó a los participantes la manifestación de su voluntad de participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Los resultados se presentan haciendo uso de tablas que permiten entender el comportamiento de las variables, con su respectiva descripción, producto del análisis estadístico de los datos para cada uno de los objetivos.

Tabla N° 08. Satisfacción de los usuarios con el acto de dispensación del químico farmacéutico

	altamente satisfecho	medianamente satisfecho	insatisfecho
Satisfacción de los usuarios	0.30%	92.20%	7.50%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. Se determinó el grado de satisfacción del usuario en una escala tipo Likert de tres niveles, y los resultados se expresan en porcentaje. Se aprecia que el mayor porcentaje de usuarios se siente medianamente satisfechos con el acto de dispensación del químico farmacéutico.

Tabla N° 09. Satisfacción de los usuarios en las dimensiones de la satisfacción con el acto de dispensación

Dimensiones	Grado de satisfacción		
	altamente satisfecho	medianamente satisfecho	insatisfecho
Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio	22.40%	60.60%	17%
Confianza en el personal que realiza la dispensación o expendio	0%	15.20%	84.80%
Empatía con el personal	0%	71.60%	28.40%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. Para discernir entre las dimensiones de la satisfacción y analizar cuál de estas satisfacía al usuario en mayor o menor grado, se calcularon las frecuencias por dimensión para cada grado de satisfacción. El análisis dimensional, muestra que la Seguridad del usuario con el proceso de dispensación es la dimensión en la que más satisfecho se siente el paciente. A la vez expresa insatisfacción en la confianza y empatía con la que el personal realiza el acto de dispensación.

Tabla N° 10. Grado de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación

Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	alto cumplimiento	mediano cumplimiento	bajo cumplimiento
		0%	99.70%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. Se determinó el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación del personal químico farmacéutico en una escala tipo Likert de tres niveles, y los resultados se expresan en porcentaje. De la tabla se aprecia que, el personal químico farmacéutico cumple medianamente con las buenas prácticas con cerca del cien por ciento de buenas prácticas.

Tabla N° 11. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación por dimensiones

Dimensiones	Grado de cumplimiento		
	alto cumplimiento	mediano cumplimiento	bajo cumplimiento
Proceso de dispensación	10.30%	81.60%	8%
Entorno para el acto de dispensación	0%	62.60%	37.40%
Personal que realiza el acto de dispensación	0%	88.80%	11.20%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. Para discernir entre las dimensiones de las buenas prácticas de dispensación y analizar cuál de estas se cumplían en mayor o menor grado, se calcularon las frecuencias por dimensión para cada grado de cumplimiento. De la tabla se aprecia porcentajes de bajo cumplimiento en la dimensión entorno de la botica y el personal que realiza el acto dispensatorio.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Tabla N° 12. Relación entre la satisfacción del usuario y el cumplimiento de las BPD

Satisfacción del usuario	BPD	
	Bajo cumplimiento	Mediano cumplimiento
Altamente satisfecho	0%	0.29%
Medianamente satisfecho	1%	91.95%
Insatisfecho	0%	7.47%

chi 0.959

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. Para determinar la relación entre la satisfacción del usuario respecto a las buenas prácticas de dispensación del personal químico farmacéutico se contabilizaron las frecuencias cruzadas por grados de cumplimiento y satisfacción respectivamente. En la tabla se aprecia una tendencia entre el mediano cumplimiento y satisfacción; sin embargo, al ejecutar el estadístico chi cuadrado se encontró un valor de 0.959 que resulta mayor a 0.05 lo que se interpreta como rechazo de la hipótesis de independencia, o sea no existe relación entre la satisfacción del usuario y las buenas prácticas de dispensación, son variables independientes.

Prueba de hipótesis específicas:

Tabla N° 13. Relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios.

Satisfacción del usuario		Buenas Práctica de Dispensación		Valor de Chi cuadrado	Relación		
		Bajo cumplimiento	Mediano cumplimiento				
Dimensiones de la Satisfacción	Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio	altamente satisfecho	0	78	0.722	No	
		medianamente satisfecho	1	210			
		insatisfecho	0	59			
		Confianza en el personal que realiza la dispensación o expendio	altamente satisfecho	0	0	0.671	No
			medianamente satisfecho	0	53		
			insatisfecho	1	294		
		Empatía con el personal	altamente satisfecho	0	0	0.528	No
			medianamente satisfecho	1	248		
			insatisfecho	0	99		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. Para determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y las dimensiones de las BPD del personal farmacéutico se contabilizaron las frecuencias cruzadas por grados de cumplimiento y satisfacción, respectivamente. Se aprecia una tendencia entre el mediano cumplimiento y la mediana satisfacción; sin embargo, al ejecutar el estadístico chi cuadrado como prueba de hipótesis se encontró valores que resultan mayor a 0.05 lo que se interpreta como rechazo de la hipótesis de independencia, o sea no existe relación entre las BPD y las dimensiones de la satisfacción del usuario.

Tabla N° 14. Relación entre la satisfacción de los usuarios y las dimensiones del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación.

Buenas Práctica de Dispensación		Satisfacción del usuario			Valor de Chi cuadrado	Relación	
		altamente satisfecho	medianamente satisfecho	insatisfecho			
Dimensiones BPD	Proceso de dispensación	Alto cumplimiento	0	34	2	0.877	No
		Mediano cumplimiento	1	260	23		
		Bajo cumplimiento	0	27	1		
	Entorno para el acto de dispensación	Alto cumplimiento	0	0	0	0.02	Sí (hay más de 30% de casillas con valores menores a 5)
		Mediano cumplimiento	1	209	8		
		Bajo cumplimiento	0	112	18		
	Personal que realiza el acto de dispensación	Alto cumplimiento	0	0	0	0.13	No
		Mediano cumplimiento	1	288	20		
		Bajo cumplimiento	0	33	6		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. Para determinar la relación entre la satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación del personal farmacéutico, se contabilizaron las frecuencias cruzadas por grados de cumplimiento y satisfacción, respectivamente. Se aprecia una tendencia entre el mediano cumplimiento y la mediana satisfacción; sin embargo, al ejecutar el estadístico chi cuadrado como prueba de hipótesis se encontró

valores que resultan mayores a 0.05 lo que se interpreta como rechazo de la hipótesis de independencia, o sea no existe relación entre las BPD y las dimensiones de la satisfacción del usuario. Cabe resaltar que en el caso de la dimensión entorno de las BDP y la satisfacción se aprecia un valor que parece indicar una relación entre ambas variables; sin embargo, existen casillas dentro del análisis con valores menores a 5, por lo que se recomienda no interpretar como una relación válida, o se debe interpretar con precaución según los supuestos del estadístico chi cuadrado.

4.2. Discusión de resultados

Según los resultados obtenidos, existe un grado medio de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la cadena de boticas de la provincia de Chachapoyas; asimismo, existe un grado medio de satisfacción de los usuarios con el acto de dispensación que realizan los profesionales químicos farmacéuticos; no obstante, no existe una relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios ($\chi = 0.959$).

Estos hallazgos lo corroboramos con los resultados hallados por Castaño (2016), en cuyo resultado obtuvo que el 32% de los encuestados refirieron que en la farmacia no se brinda buena dispensación, por lo que sugirió replantear los requerimientos de los usuarios durante su expendio en medicinas del establecimiento, teniendo como prioridad el bienestar público.

Otro hallazgo que corrobora nuestro estudio es la de Burga (2017), quien tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, obteniendo como resultado que, en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca – Cajamarca no se está cumpliendo con las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos.

Por otro lado, encontramos discrepancias con los resultados hallados por Márquez y Pérez (2017), donde su objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios en un servicio de farmacia, obteniendo como resultados que, existe un alto grado de satisfacción de los usuarios con las habilidades del farmacéutico y la menor satisfacción con el espacio de expendio y el proceso de dispensación, concluyendo que los aspectos a mejorar son el espacio y proceso de dispensación. Asimismo, Montenegro (2018), obtuvo en su investigación que, el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las farmacias y boticas de la ciudad de Chiclayo es alto.

Finalmente, respecto a la relación que existe entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios en un servicio de farmacia encontramos discrepancias con el estudio de Cárdenas (2018), toda vez que el autor obtuvo como resultado una correlación de 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad. El autor demostró la existencia de una relación entre ambas variables y recomendó que, para la dispensación de medicamentos e insumos es indispensable la presencia y actuación del farmacéutico. Asimismo, nuestro resultado discrepa con los hallazgos de Paredes (2019), toda vez que el autor obtuvo como resultado que, el nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación si tiene relación con la satisfacción de los usuarios en farmacia, la cual es significativamente alta. Las características (proceso, entorno, personal) de prácticas de dispensación satisfacen medianamente a los usuarios. Finalmente, el estudio de López (2019), señala que más del 70% de los Usuarios se encuentran satisfechos, el 80 % del personal cumplen con las BPD, la relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario mediante la prueba del Chi cuadrado calculado = 0,192 lo que indica que si existe relación entre ambas variables.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En términos generales, existe un grado medio de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación por parte del profesional químico farmacéutico en la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas; también, existe un grado medio de satisfacción de los usuarios con el acto dispensatorio del profesional; sin embargo, no existe una relación significativa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios ($\chi^2 = 0.959$), por ende, ambas variables son independientes. No obstante, las dimensiones entorno de dispensación y la satisfacción del usuario, parecieran indicar la existencia de una relación ($\chi^2 = 0.02$), en el presente estudio se recomienda no interpretar como válida, sin perjuicio de plantear un nuevo problema de investigación a futuro: ¿Existe una relación significativa entre el entorno del acto de dispensación y la satisfacción de los usuarios?

En términos específicos, no existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción con la seguridad que perciben los usuarios que acuden a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021, dado que $\chi^2 = 0.877$.

Según el valor de $\chi^2 = 0.02$, parece indicar que existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción con la confianza en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021; sin embargo, existen casillas dentro del análisis con

valores menores a 5, por lo que se concluye no interpretar como una relación válida, o se debe interpretar con precaución según los supuestos del estadístico chi cuadrado. No obstante, se abre a un nuevo problema de investigación entre ambas variables.

Finalmente, no existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción con la empatía en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021, dado que el valor de $\chi^2 = 0.13$.

5.2. Recomendaciones

Primero: desde el punto de vista metodológico se sugiere realizar más investigaciones sobre el tema en otras jurisdicciones donde se encuentra la cadena de boticas Inkafarma, esto con el fin de comparar los resultados hallados.

Segundo: desde lo práctico y aplicativo, realizar constantes capacitaciones al personal químico farmacéutico que realiza el acto de dispensación, puesto que los resultados revelan un grado medio de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, esto en aras de garantizar el uso adecuado de los medicamentos por la población de Chachapoyas.

Tercero: dada la implicancia que reviste el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación como garantía de acceso a una atención integral de salud de la población, se sugiere a las autoridades de la DIRESA de Chachapoyas, realizar capacitaciones a los profesionales químicos farmacéuticos y la consecuente inspección con fines precautorios y educativos, más que sancionatorios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la salud. Sobre la cobertura sanitaria universal. [Internet]; Ginebra OMS; 2014 [citado el 21 abril del 2021]. URL disponible en:

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/es/>.
2. Organización Mundial de la Salud. Sobre la Salud y derechos humanos. [Internet]; Ginebra OMS; 2015 [citato el 21 abril del 2021]. URL disponible en:

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>.
3. Universidad del Zulia. Sobre la Evaluación de la calidad de servicio en farmacias de Maracaibo y de la Costa Oriental del lago del Estado Zulia; Venezuela, [Internet]; 2013. SSN: 1856-6189. Volumen 10 Edición No 2 – marzo / agosto 2013. [citado el 21 abril del 2021]. URL disponible en:

<file:///C:/Users/MERY/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaCalidadDeServicioEnFarmaciasDeMaraca-6932769.pdf>
4. Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. Publicado en el diario oficial el peruano, 26 de diciembre de 2009.
5. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014. Capítulo 4, Usuarios de farmacias y boticas. [citado el 21 abril del 2021]. URL disponible en:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1192/cap04.pdf

6. Web Retail de Canales comerciales “Perú Retail”. Sector farmacéutico crece, pero a tasas más bajas en el Perú; 27 de setiembre de 2017. [citado el 22 abril del 2021]. URL disponible en:

<https://www.peru-retail.com/sector-farmacaceutico-crece-pero-a-tasas-mas-bajas-peru/>
7. Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas – DIGEMID. Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA que aprueba el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación; [Internet]. Lima, 2009. [citado el 22 abril del 2021]. URL disponible en:

http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
8. Decreto Supremo N° 014-2011-SA que aprueba el reglamento para establecimientos farmacéuticos, publicado en el diario oficial El Peruano, 27 de julio del 20119.
9. Hernández R., Fernández C., y Baptista P. Metodología de la investigación. Sexta edición Mc Graw Hill Education; Mexico, [Internet] 2015. [citado el 10 abril del 2021]. URL disponible en:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
10. Castaño, G. Desafíos para la buena dispensación de medicamentos. Rev. CES Salud Pública, ISSN-e 2145-9932, Vol. 8, N°. 1, [Internet] 2017, págs. 108-120. [citado el 10 abril del 2021]. URL disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6176886>
11. Márquez y Pérez. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Rev. farmacia hospitalaria, ISSN-L: 1130-6343, Vol. 32, núm. n02 [Internet], 2017. [citado el 19 de abril del 2021]. URL disponible en:

<https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-pdf-S1130634308728174>

12. Paredes, I. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en farmacias y boticas inspeccionados por UFREMID, en el departamento de la Libertad, marzo 2014 – marzo 2015. [Tesis de pregrado], Trujillo – Perú. Universidad Nacional de Trujillo, facultad de Farmacia y Bioquímica; [Internet], 2018. [Fecha de acceso, 20 de abril del 2021]. URL disponible en:

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1478/Paredes%20Layza%20Ivonne%20Janette%20%28T%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Burga, J. Evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca – Cajamarca, 2017. [Tesis de pregrado], Cajamarca – Perú. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo [Internet], 2018. [Fecha de acceso, 20 de abril del 2021]. URL disponible en:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/606/FYB-004-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. Montenegro, L.A. Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú. [Tesis para grado magister], Chiclayo – Perú. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; [Internet], 2018 [Fecha de acceso, 20 de abril del 2021]. URL disponible en:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1370/1/TM_MontenegroSerquenLuis.pdf

15. Cárdenas, L. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. [Tesis para grado magister], Cajamarca. Universidad Cesar Vallejo; [Internet], 2018. [Fecha de acceso, 21 de abril del 2021]. URL disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Valle, B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018. [Tesis para grado magister]. Universidad Cesar Vallejo; [Internet], 2018. [Fecha de acceso, 21 de abril del 2021]. URL disponible en:
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle_vb.pdf?sequence=1
17. Paredes, L. Nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación en relación a la satisfacción de los usuarios en farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, enero – marzo 2018. [Tesis de pregrado]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; [Internet], 2018. [Fecha de acceso, 21 de abril del 2021]. URL disponible en:
- [file:///C:/Users/MERY/Downloads/T036_48052458_T%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MERY/Downloads/T036_48052458_T%20(1).pdf)
18. López, T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018. [Tesis de pregrado]. Universidad San Pedro. [Internet], 2018. [Fecha de acceso, 21 de abril del 2021]. URL disponible en:
- http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Puma, E., Villanueva, L. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos para el Covid 19 en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Zárate, San Juan De Lurigancho, junio-septiembre, 2020. [Tesis de pregrado]. Universidad María Auxiliadora. [Internet], 2018. [Fecha de acceso, 21 de abril del 2021]. URL disponible en:
- <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/303>
20. Faus, M.J. Atención Farmacéutica como respuesta a una necesidad social. España; 2000. Dpto. Bioquímica y Biología Molecular. Facultad de Farmacia. Universidad de Granada. Campus Universitario Cartuja. 18071 – Granada; [Internet] 2000. [fecha de

acceso 22 de abril del 2021].URL disponible en:
<https://www.ugr.es/~ars/abstract/41-137-00.pdf>

21. Organización Mundial de la salud (OMS). El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud. Tokio, Japón; [Internet] 2009. [fecha de acceso 22 de abril del 2021].URL disponible en:

https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&alias=793-el-papel-farmaceutico-sistema-atencion-a-salud-informe-reunion-oms-toki-3&category_slug=vigilancia-sanitaria-959&Itemid=965

22. Federación Internacional Farmacéutica (FIP). Transformando la educación en farmacia y ciencias farmacéuticas en el contexto del desarrollo de la fuerza laboral. La Haya: Federación Internacional Farmacéutica; [Internet] 2017. [fecha de acceso 23 de abril del 2021]. URL disponible en:

<https://www.fip.org/file/1720>

23. Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas - DIGEMID. Manual de buenas Prácticas de prescripción; Lima, [Internet] 2005. [fecha de acceso 23 de abril del 2021].URL disponible en:

http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Publicaciones/URM/P22_2005_01-01_Manual_prescripcion.pdf

24. Ley N° 26842, Ley General de Salud; Lima, 1997. Publicado en el diario oficial el Peruano el 15 de julio de 1997.

25. Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes. Publicado en el diario oficial el Peruano el 25 02 de noviembre del 2016.

26. Vergara, M.I. “Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile” parte II. [Tesis para optar el grado de magister].

Universidad de Chile; Santiago; [Internet], 2014. [Fecha de acceso, 21 de abril del 2021]. URL disponible en:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%A1quez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>

27. Camacho F, Anderson R, Safrit A, Jones AS, Hoffmann P. La relación entre el tiempo de espera percibido por el paciente y la satisfacción de la práctica en el consultorio. [Internet]. 2006. [fecha de acceso 23 de abril del 2021]; 67(6):409–13. URL disponible en:

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17393701>

28. Aranaz, J. La calidad en los servicios sanitarios. Una propuesta general para los servicios clínicos. Servicio de Medicina Preventiva. Hospital General Universitario de Alicante; España, [Internet]. 2014. [fecha de acceso 25 de abril del 2021]. URL disponible en:

<https://www.svneurologia.org/congreso/asistencia-7.html>

29. Asociación Farmacéutica Mexicana, A.C. El enfoque holístico en la Atención Farmacéutica: Servicios de Gestión Integral de la Farmacoterapia; México [Internet]. 2017. [fecha de acceso 25 de abril del 2021]. ISSN: 1870-0195; 48 (4). URL disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/579/57956617004.pdf>

30. Grupo Eckerd Perú. Caso Inkafarma. [Internet]. [fecha de acceso 30 de abril del 2021]. URL disponible en:

<https://www.coursehero.com/file/p15e653/12-VISION-DE-LA-EMPRESA-El-Grupo-Eckerd-Peru-es-una-organizaci%C3%B3n-moderna/>

31. Ruiz, R. El Método Científico y sus Etapas. México; 2007. [fecha de acceso 27 de febrero 2021].URL disponible en:
<http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
32. Hernández R., Fernández C., y Baptista P. Metodología de la investigación. Sexta edición Mc Graw Hill Education; 2015. México [texto en línea]. [fecha de acceso 10 de marzo 2021]. URL disponible en:
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
33. Ceroni, M. ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? [fecha de acceso 10 de marzo 2021].URL disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001

6. ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021.</p>	<p>Variable 1: Nivel de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación (BPD)</p>	<p>Tipo de investigación: Básica o pura Método: hipotético – deductivo, de corte transversal. Enfoque: cuantitativo Nivel: descriptivo – correlacional Diseño: no experimental</p>
<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción con la seguridad que perciben los usuarios que acuden a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021? • ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción con la confianza en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción con la seguridad que perciben los usuarios que acuden a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021 • Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción con la confianza en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción con la seguridad que perciben los usuarios que acuden a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021. • Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción con la confianza en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021 	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de dispensación • Entorno del acto de dispensación • Personal <p>Variable 2: Grado de satisfacción de los usuarios Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad del usuario • Confianza en el personal 	<p>Población: Usuarios que acuden a boticas Inkafarma de la provincia de Chachapoyas y profesionales químicos farmacéuticos que atienden en dicha botica.</p> <p>Muestra: 04 químicos farmacéuticos, y 347 usuarios de boticas Inkafarma.</p> <p>Técnica: encuesta aplicada a QF, y usuarios</p> <p>Instrumento: cuestionario de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación dirigida a químicos farmacéuticos que laboran en boticas Inkafarma de Chachapoyas. Y cuestionario de grado de satisfacción dirigida a los usuarios que acuden a</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción con la empatía en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción con la empatía en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción con la empatía en los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía del personal 	<p>comprar sus medicamentos a boticas Inkafarma de Chachapoyas.</p>
--	--	---	--	---

Fuente: elaboración propia

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA DE CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION (BPD).

Estimado químico farmacéutico, estamos interesados en conocer el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en su centro laboral; esta encuesta es voluntaria y sus respuestas serán totalmente confidenciales y anónimas.

Por favor, tome su tiempo para responder con sinceridad todas las preguntas planteadas y sírvase contestar marcando con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente.

Gracias por su contribución.

AFIRMACIONES	CUMPLE		
	SI	A VECES	NO
PROCESO DE DISPENSACIÓN o EXPENDIO:			
1. El personal de la farmacia, solicita receta médica cuando el usuario solicita medicamentos éticos			
2. El personal de la farmacia verifica los requisitos de validez de la receta, antes de atender.			
3. Cuando el personal verifica que la receta médica no cumple con los requisitos legales para su atención, comunica al usuario sobre el problema detectado			
4. El personal verifica el plazo de validez de la receta, absteniéndose dispensar recetas vencidas			
5. El personal analiza mediante una lectura minuciosa del contenido de la receta, tratando de encontrar errores			
6. El personal interpreta adecuadamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores			
7. El personal confirma el correcto cálculo de la dosis y la cantidad de medicamentos a entregar, Identifica la duplicidad terapéutica			
8. El personal ofrece al usuario alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes, absteniéndose a inducir la compra de las alternativas.			
9. El personal identifica los medicamentos en los anaqueles leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto corresponda a lo prescrito en la receta.			
10. El personal antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y los rotulados sean iguales.			
11. Cuando se entrega tabletas o capsulas a granel (sueltas), el personal usa guantes para evitar que las manos entren en contacto con el medicamento			
12. El personal acondiciona los medicamentos en un empaque seguro para su conservación y transporte, respetando la cadena de frío cuando corresponda			
13. El personal que dispensa medicamentos fraccionados, acondiciona en un envase donde se consigna por lo menos: nombre del establecimiento, del producto, concentración, vía de administración, fecha de caducidad y número de lote.			
14. El personal realiza un registro de los medicamentos que entrega al usuario.			
15. Cuando la personal entrega medicamentos alternativos al prescrito, anota en el dorso de la receta el nombre del producto alternativo, la fecha de dispensación y su firma			
16. El personal informa al usuario en forma clara sobre los posibles efectos adversos del medicamento, procurando que no abandone el tratamiento.			
17. El personal informa al usuario sobre la vía de administración, frecuencia de dosis, duración del tratamiento.			
18. El personal informa al usuario como tomar el medicamento en relación con los alimentos (antes, después, con alimentos) y en relación a otros medicamentos.			
19. El personal informa al usuario como tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, con mucha agua, aplicar localmente, etc).			
20. El personal informa al usuario cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación en el hogar			
21. El personal se asegura que el usuario ha comprendido las indicaciones, de ser posible le pide que repita la información brindada.			
ENTORNO PARA EL ACTO DE DISPENSACIÓN O EXPENDIO:			
22. El área de dispensación esta identificada y delimitada para el acto de dispensación, preparación y entrega de medicamentos y brindar información sobre el uso correcto de los mismos.			
23. El ambiente del establecimiento de encuentra limpio y ordenado.			
24. El espacio donde se realiza la dispensación permite el fácil desplazamiento del personal.			
25. Se evita consumir alimentos y bebidas dentro del área de dispensación de la farmacia			
26. La refrigeradora se utiliza exclusivamente para almacenar medicamentos refrigerados.			

27. El establecimiento cuenta con un cronograma de comprobación de limpieza y descongelación de la refrigeradora.			
28. Se realiza una limpieza diaria a los anaqueles, suelos y áreas de trabajo.			
29. Los medicamentos están almacenados en los anaqueles en forma organizada, manteniendo su rotulado al alcance de la vista y debidamente conservados.			
30. Las condiciones de temperatura, luz y humedad se mantienen de manera estricta para los medicamentos que lo requieren.			
31. Se cuenta con un sistema de rotación de existencias que minimizan el vencimiento de los medicamentos.			
PERSONAL QUE REALIZA EL ACTO DE DISPENSACION O EXPENDIO:			
32. El personal que realiza la dispensación o expendio, está debidamente identificado.			
33. El personal viste un uniforme impecable y adecuado a su trabajo			
34. El personal promueve la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional			
35. El personal verifica el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos a dispensar.			
36. El personal adopta una actitud educadora y orientadora a los usuarios en todo lo relacionado a los medicamentos			
37. El personal promueve la adherencia de los usuarios al tratamiento prescrito			
38. El personal químico farmacéutico, selecciona, capacita y supervisa al personal técnico de cuyas acciones en este proceso, es el directo responsable.			
39. El personal químico farmacéutico y técnico en farmacia se mantiene capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los usuarios, controlando la automedicación.			
40. El químico farmacéutico cumple y hace cumplir las buenas practicas de almacenamiento y dispensación.			
41. El personal técnico de farmacia está impedido de realizar acto de dispensación de medicamentos			
42. El personal técnico recibe una capacitación continua para el correcto expendio de medicamentos			
43. La dispensación de medicamentos éticos, es de responsabilidad exclusiva del químico farmacéutico			

Fuente: elaboración propia adecuada del manual de buenas prácticas de dispensación (BPD) de la DIGEMID.

Escala de medición: Cada pregunta presenta tres alternativas, con el siguiente puntaje:

- SI cumple: 03 puntos
- A veces cumple: 02 punto
- No cumple: 01 punto

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado usuario (a), la presente encuesta tiene por objetivo conocer su grado de satisfacción con la atención que ha recibido por parte del profesional químico farmacéutico y técnico en farmacia; esta encuesta es voluntaria y sus respuestas son totalmente confidenciales.

Por favor, sírvase contestar todas las preguntas marcando con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente.

AFIRMACIONES	RESPUESTAS		
	SI	A VECES	NO
Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio			
1. Ud. Pudo diferenciar sin quien le atendió fue el químico farmacéutico o el técnico en farmacia.			
2. El personal se tomo tiempo para revisar minuciosamente su receta antes de atenderlo			
3. El personal le informó cómo tomar el medicamento.			
4. El personal le informó sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes.			
5. El personal le advirtió sobre los riesgos que representa no cumplir con el tratamiento prescrito o de la automedicación.			
6. El personal le indicó cómo debe almacenar en su casa los medicamentos que le ha vendido.			
7. El personal se dio tiempo para contestar sus dudas e inquietudes respecto a los medicamentos que le ha vendido			
8. El personal le brindo confianza al brindarle información sobre los medicamentos que le ha vendido.			

9. El personal se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con Usted.			
10. Esta satisfecho con el tiempo que se tomo el personal para atenderlo			
Confianza en el personal que realiza la dispensación o expendio:			
11. El nombre del farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible.			
12. El personal que lo atendió estaba debidamente uniformado e identificado como químico farmacéutico o técnico en farmacia			
13. El personal vestía uniforme impecable			
14. El área donde le brindo información y entrega de sus medicamentos era adecuado			
15. Pudo comunicarse con el personal que la atendió sin interferencias de otras personas			
16. El material en la que te entrego el medicamento (bosas, cajas) fue suficiente y adecuado para trasladar tus medicamentos.			
17. Los ambientes de la farmacia se encuentran limpios y ordenados.			
Empatía con el personal			
18. El personal que lo atendió, lo saludó de manera amable, cordial y respetuoso.			
19. Usted cree que el personal le brindo información útil y suficiente sobre el cumplimiento de su tratamiento.			
20. Usted percibió la preocupación del personal por resolver sus dudas e inquietudes			
21. El personal que la atendió respetó sus puntos de vista y opiniones respecto a su tratamiento			
22. El personal comprendió tu estado emocional y la atendió con amabilidad.			
23. Usted se encuentra contento con la atención recibida en la botica Inkafarma.			

Fuente: elaboración propia adecuada del manual de buenas prácticas de dispensación (BPD) de la DIGEMID.

Escala de medición:

Cada pregunta presenta tres alternativas, con el siguiente puntaje:

- SI cumple: 03 puntos
- A veces cumple: 02 punto
- No cumple: 01 punto

Anexo 03: Validación de los instrumentos por juicio de expertos

Certificado de validación del experto N° 01

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021								
N°	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN (BPD)								
DIMENSION 1: Proceso de dispensación o expendio								
1	El personal solicita receta médica cuando el usuario solicita medicamentos éticos	X		X		X		
2	El personal verifica los requisitos de validez de la receta, antes de atender.	X		X		X		
3	El personal comunica al usuario cuando la receta no cumple con los requisitos legales para su atención.	X		X		X		
4	El personal verifica el plazo de validez de la receta, absteniéndose dispensar recetas vencidas	X		X		X		
5	El personal analiza mediante una lectura minuciosa del contenido de la receta, tratando de encontrar errores	X		X		X		
6	El personal interpreta adecuadamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores	X		X		X		
7	El personal confirma el correcto cálculo de la dosis y la cantidad de medicamentos a entregar. Identifica la duplicidad terapéutica	X		X		X		
8	El personal ofrece alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes, absteniéndose a inducir la compra de las alternativas.	X		X		X		
9	El personal identifica los medicamentos en los anaqueles leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto corresponda a lo prescrito en la receta.	X		X		X		
10	El personal antes de entregar el medicamento verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y los rotulados sean iguales.	X		X		X		
11	Cuando se entrega tabletas o capsulas a granel (sueltas), el personal usa guantes para evitar que las manos entren en contacto con el medicamento	X		X		X		
12	El personal acondiciona los medicamentos en un empaque seguro para su conservación y transporte, respetando la cadena de frío cuando corresponda	X		X		X		
13	El personal que dispensa medicamentos fraccionados acondiciona en un envase donde se consigna: nombre de la botica, del producto, concentración, vía de administración, fecha de caducidad y número de lote.	X		X		X		
14	El personal realiza un registro de los medicamentos que entrega al usuario.	X		X		X		
15	Cuando el personal entrega medicamentos alternativos al prescrito, anota en el dorso de la receta el nombre del producto alternativo, la fecha de dispensación y su firma	X		X		X		
16	El personal informa al usuario en forma clara sobre los posibles efectos adversos del medicamento, procurando que no abandone el tratamiento.	X		X		X		
17	El personal informa al usuario sobre la vía de administración, frecuencia de dosis, duración del tratamiento.	X		X		X		
18	El personal informa al usuario como tomar el medicamento en relación con los alimentos (antes, después, con alimentos) y en relación a otros medicamentos.	X		X		X		
19	El personal informa al usuario como tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, con mucha agua, aplicar localmente, etc).	X		X		X		
20	El personal informa al usuario cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación en el hogar	X		X		X		
21	El personal se asegura que el usuario ha comprendido las indicaciones, de ser posible le pide que repita la información brindada.	X		X		X		
DIMENSION 2: Entorno para el acto de dispensación o expendio								
22	El área de dispensación esta identificada y delimitada para el acto de dispensación, preparación y entrega de medicamentos y brindar información sobre el uso correcto de los mismos.	X		X		X		
23	El ambiente del establecimiento de encuentra limpio y ordenado.	X		X		X		
24	El espacio donde se realiza la dispensación permite el fácil desplazamiento del personal.	X		X		X		
25	Se evita consumir alimentos y bebidas dentro del área de dispensación de la farmacia	X		X		X		
26	La refrigeradora se utiliza exclusivamente para almacenar medicamentos refrigerados.	X		X		X		
27	El establecimiento cuenta con un cronograma de comprobación de limpieza y descongelación de la refrigeradora.	X		X		X		
28	Se realiza una limpieza diaria a los anaqueles, suelos y áreas de trabajo.	X		X		X		
29	Los medicamentos están almacenados en los anaqueles en forma organizada, manteniendo su rotulado al alcance de la vista y debidamente conservados.	X		X		X		
30	Las condiciones de temperatura, luz y humedad se mantienen de manera estricta para los medicamentos que lo requieren.	X		X		X		
31	Se cuenta con un sistema de rotación de existencias que minimizan el vencimiento de los medicamentos.	X		X		X		
DIMENSION 3: Personal que realiza el acto de dispensación o expendio								
32	El personal que realiza la dispensación o expendio está debidamente identificado.	Si	No	Si	No	Si	No	
33	El personal viste un uniforme impecable y adecuado a su trabajo	X		X		X		
34	El personal promueve la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional	X		X		X		
35	El personal verifica el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos a dispensar.	X		X		X		
36	El personal adopta una actitud educadora y orientadora a los usuarios en todo lo relacionado a los medicamentos	X		X		X		
37	El personal promueve la adherencia de los usuarios al tratamiento prescrito	X		X		X		
38	El personal QF, selecciona, capacita y supervisa al personal técnico de cuyas acciones en este proceso, es el directo responsable.	X		X		X		
39	El personal QF y técnico en farmacia se mantiene capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los usuarios, controlando la automedicación.	X		X		X		
40	El químico farmacéutico cumple y hace cumplir las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación.	X		X		X		
41	El personal técnico de farmacia está impedido de realizar acto de dispensación de medicamentos	X		X		X		
42	El personal técnico recibe una capacitación continua para el correcto expendio de medicamentos	X		X		X		
43	La dispensación de medicamentos éticos es de responsabilidad exclusiva del químico farmacéutico	X		X		X		
VARIABLE 2: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
DIMENSION 1: Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio								
1	Ud. Pudo diferenciar si quien le atendió fue el químico farmacéutico o el técnico en farmacia.	X		X		X		
2	El personal se tomó tiempo para revisar minuciosamente su receta antes de atenderlo	X		X		X		
3	El personal le informó cómo tomar el medicamento.	X		X		X		
4	El personal le informó sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes.	X		X		X		
5	El personal le advirtió sobre los riesgos que representa no cumplir con el tratamiento prescrito o de la automedicación.	X		X		X		
6	El personal le indicó cómo debe almacenar en su casa los medicamentos que le ha vendido.	X		X		X		
7	El personal se dio tiempo para contestar sus dudas e inquietudes respecto a los medicamentos que le ha vendido	X		X		X		
8	El personal le brindo confianza al brindarle información sobre los medicamentos que le ha vendido.	X		X		X		
9	El personal se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con Usted.	X		X		X		
10	Está satisfecho con el tiempo que se tomó el personal para atenderlo	X		X		X		
DIMENSION 2: Confianza en el personal que realiza la dispensación o expendio:								
11	El nombre del farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El personal que lo atendió estaba debidamente uniformado e identificado como químico farmacéutico o técnico en farmacia	X		X		X		
13	El personal vestía uniforme impecable	X		X		X		
14	El área donde le brindo información y entrega de sus medicamentos era adecuado	X		X		X		
15	Pudo comunicarse con el personal que lo atendió sin interferencias de otras personas	X		X		X		
16	El material en la que te entrego el medicamento (bolsas, cajas) fue suficiente y adecuado para trasladar tus medicamentos.	X		X		X		
17	Los ambientes de la farmacia se encuentran limpios y ordenados.	X		X		X		
DIMENSION 3: Empatía del personal con el usuario								
18	El personal que lo atendió, lo saludó de manera amable, cordial y respetuoso.	X		X		X		
19	Usted cree que el personal le brindo información útil y suficiente sobre el cumplimiento de su tratamiento.	X		X		X		
20	Usted percibió la preocupación del personal por resolver sus dudas e inquietudes.	X		X		X		
21	El personal que lo atendió respetó sus puntos de vista y opiniones respecto a su tratamiento	X		X		X		
22	El personal comprendió tu estado emocional y la atendió con amabilidad.	X		X		X		
23	Usted se encuentra contento con la atención recibida en la botica Inkafarma.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Tito Magno Segura Vilchez DNI: 09751676
 Especialidad del validador: Magister en administración

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

DOCUMENTOS ADJUNTOS:
 1. Matriz de consistencia
 2. Matriz operacional de variables

30 de julio del 2021.

Q-MEDICAL S.A.C.
 "DR. TITO MAGNO SEGURA VILCHEZ"
 FARMACIA

Firma del Experto Informa

Certificado de validación del experto N° 02:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
VARIABLE 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION (BPD)					
DIMENSION 1: Proceso de dispensación o expendio					
		Si	No	Si	No
1	El personal, solicita receta médica cuando el usuario solicita medicamentos éticos	X		X	X
2	El personal verifica los requisitos de validez de la receta, antes de atender.	X		X	X
3	El personal comunica al usuario cuando la receta no cumple con los requisitos legales para su atención.	X		X	X
4	El personal verifica el plazo de validez de la receta, absteniéndose dispensar recetas vencidas	X		X	X
5	El personal analiza mediante una lectura minuciosa del contenido de la receta, tratando de encontrar errores	X		X	X
6	El personal interpreta adecuadamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores	X		X	X
7	El personal confirma el correcto cálculo de la dosis y la cantidad de medicamentos a entregar, Identifica la duplicidad terapéutica	X		X	X
8	El personal ofrece alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes, absteniéndose a inducir la compra de las alternativas.	X		X	X
9	El personal identifica los medicamentos en los anaques leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto correspondan a lo prescrito en la receta.	X		X	X
10	El personal antes de entregar el medicamento verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y los rotulados sean iguales.	X		X	X
11	Cuando se entrega tabletas o capsulas a granel (nueitas), el personal usa guantes para evitar que las manos entren en contacto con el medicamento	X		X	X
12	El personal acondiciona los medicamentos en un empaque seguro para su conservación y transporte, respetando la cadena de frio cuando corresponda	X		X	X
13	El personal que dispensa medicamentos fraccionados acondiciona en un envase donde se consigna: nombre de la botica, del producto, concentración, vía de administración, fecha de caducidad y número de lote.	X		X	X
14	El personal realiza un registro de los medicamentos que entrega al usuario.	X		X	X
15	Cuando la personal entrega medicamentos alternativos al prescrito, anota en el dorso de la receta el nombre del producto alternativo, la fecha de dispensación y su firma	X		X	X
16	El personal informa al usuario en forma clara sobre los posibles efectos adversos del medicamento, procurando que no abandone el tratamiento.	X		X	X
17	El personal informa al usuario sobre la vía de administración, frecuencia de dosis, duración del tratamiento.	X		X	X
18	El personal informa al usuario como tomar el medicamento en relación con los alimentos (antes, después, con alimentos) y su relación a otros medicamentos.	X		X	X
19	El personal informa al usuario como tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, con mucha agua, aplicar localmente, etc).	X		X	X
20	El personal informa al usuario cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación en el hogar	X		X	X
21	El personal se asegura que el usuario ha comprendido las indicaciones, de ser posible le pide que repita la información brindada.	X		X	X

Firma

DIMENSION 2: Entorno para el acto de dispensación o expendio					
		Si	No	Si	No
22	El área de dispensación esta identificada y delimitada para el acto de dispensación, preparación y entrega de medicamentos y brindar información sobre el uso correcto de los mismos.	X		X	X
23	El ambiente del establecimiento de encuentra limpio y ordenado.	X		X	X
24	El espacio donde se realiza la dispensación permite el fácil desplazamiento del personal.	X		X	X
25	Se evita consumir alimentos y bebidas dentro del área de dispensación de la farmacia	X		X	X
26	La refrigeradora se utiliza exclusivamente para almacenar medicamentos refrigerados.	X		X	X
27	El establecimiento cuenta con un cronograma de comprobación de limpieza y descongelación de la refrigeradora.	X		X	X
28	Se realiza una limpieza diaria a los anaques, suelos y áreas de trabajo.	X		X	X
29	Los medicamentos están almacenados en los anaques en forma organizada, manteniendo su rotulado al alcance de la vista y debidamente conservados.	X		X	X
30	Las condiciones de temperatura, luz y humedad se mantienen de manera estricta para los medicamentos que lo requieren.	X		X	X
31	Se cuenta con un sistema de rotación de existencias que minimizan el vencimiento de los medicamentos.	X		X	X
DIMENSION 3: Personal que realiza el acto de dispensación o expendio					
		Si	No	Si	No
32	El personal que realiza la dispensación o expendio está debidamente identificado.	X		X	X
33	El personal viste un uniforme impecable y adecuado a su trabajo	X		X	X
34	El personal promueve la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional	X		X	X
35	El personal verifica el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos a dispensar.	X		X	X
36	El personal adopta una actitud educadora y orientadora a los usuarios en todo lo relacionado a los medicamentos	X		X	X
37	El personal promueve la adherencia de los usuarios al tratamiento prescrito	X		X	X
38	El personal OF, selecciona, capacita y supervisa al personal técnico de cuyas acciones en este proceso, es el directo responsable.	X		X	X
39	El personal OF y técnico en farmacia se mantiene capacitado para resolver sus dudas e inquietudes respecto a los medicamentos de los usuarios, controlando la automedicación.	X		X	X
40	El químico farmacéutico cumple y hace cumplir las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación.	X		X	X
41	El personal técnico de farmacia está impedido de realizar acto de dispensación de medicamentos	X		X	X
42	El personal técnico recibe una capacitación continua para el correcto expendio de medicamentos	X		X	X
43	La dispensación de medicamentos éticos es de responsabilidad exclusiva del químico farmacéutico	X		X	X
VARIABLE 2: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
		Si	No	Si	No
DIMENSION 1: Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio					
1	Ud. Pudo diferenciar si quien le atendió fue el químico farmacéutico o el técnico en farmacia.	X		X	X
2	El personal se tomó tiempo para revisar minuciosamente su receta antes de atenderlo	X		X	X
3	El personal le informó cómo tomar el medicamento.	X		X	X
4	El personal le informó sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes.	X		X	X
5	El personal le advirtió sobre los riesgos que representa no cumplir con el tratamiento prescrito o de la automedicación.	X		X	X

6	El personal le indicó cómo debe almacenar en su casa los medicamentos que le ha vendido.	X		X	X
7	El personal se dio tiempo para contestar sus dudas e inquietudes respecto a los medicamentos que le ha vendido	X		X	X
8	El personal le brindo confianza al brindarle información sobre los medicamentos que le ha vendido.	X		X	X
9	El personal se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con Usted.	X		X	X
10	Está satisfecho con el tiempo que se tomó el personal para atenderlo	X		X	X
DIMENSION 2: Confianza en el personal que realiza la dispensación o expendio:					
		Si	No	Si	No
11	El nombre del farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible.	X		X	X
12	El personal que lo atendió estaba debidamente uniformado e identificado como químico farmacéutico o técnico en farmacia	X		X	X
13	El personal vestía uniforme impecable	X		X	X
14	El área donde le brindo información y entrega de sus medicamentos era adecuado	X		X	X
15	Pudo comunicarse con el personal que la atendió sin interferencias de otras personas	X		X	X
16	El material en la que te entrego el medicamento (bolsas, cajas) fue suficiente y adecuado para trasladar tus medicamentos.	X		X	X
17	Los ambientes de la farmacia se encuentran limpios y ordenados.	X		X	X
DIMENSION 3: Empatía del personal con el usuario					
		Si	No	Si	No
18	El personal que lo atendió, lo saludó de manera amable, cordial y respetuoso.	X		X	X
19	Usted cree que el personal le brindo información útil y suficiente sobre el cumplimiento de su tratamiento.	X		X	X
20	Usted percibió la preocupación del personal por resolver sus dudas e inquietudes	X		X	X
21	El personal que la atendió respetó sus puntos de vista y opiniones respecto a su tratamiento	X		X	X
22	El personal comprendió tu estado emocional y la atendió con amabilidad.	X		X	X
23	Usted se encuentra contento con la atención recibida en la botica Inkafarma.	X		X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Aplicable después de corregir []
Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Horna Sandaval, Consuelo Berta DNI: 10560738

No aplicable []
Especialidad del validador: Magister en salud y Químico Farmacéutico

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]
1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

DOCUMENTOS ADJUNTOS:
1. Matriz de consistencia
2. Matriz operacional de variables

Firma del Experto Informa

30 de julio del 2021.

Certificado de validación del Experto 03:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021								
Nº	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACION (BPD)								
DIMENSION 1: Proceso de dispensación o expendio								
1	El personal, solicita receta médica cuando el usuario solicita medicamentos éticos	X		X		X		
2	El personal verifica los requisitos de validez de la receta, antes de atender.	X		X		X		
3	El personal comunica al usuario cuando la receta no cumple con los requisitos legales para su atención.	X		X		X		
4	El personal verifica el plazo de validez de la receta, absteniéndose dispensar recetas vencidas	X		X		X		
5	El personal analiza mediante una lectura minuciosa del contenido de la receta, tratando de encontrar errores	X		X		X		
6	El personal interpreta adecuadamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores	X		X		X		
7	El personal confirma el correcto cálculo de la dosis y la cantidad de medicamentos a entregar. Identifica la duplicidad terapéutica	X		X		X		
8	El personal ofrece alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes, absteniéndose a inducir la compra de las alternativas.	X		X		X		
9	El personal identifica los medicamentos en los anaques leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto corresponda a lo prescrito en la receta.	X		X		X		
10	El personal antes de entregar el medicamento verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y los rotulados sean iguales.	X		X		X		
11	Cuando se entrega tabletas o capsulas a granel (sueltas), el personal usa guantes para evitar que las manos entren en contacto con el medicamento	X		X		X		
12	El personal acondiciona los medicamentos en un empaque seguro para su conservación y transporte, respetando la cadena de frío cuando corresponda	X		X		X		
13	El personal que dispensa medicamentos fraccionados acondicionados en un envase donde se consigna: nombre de la botica, del producto, concentración, vía de administración, fecha de caducidad y número de lote.	X		X		X		
14	El personal realiza un registro de los medicamentos que entrega al usuario.	X		X		X		
15	Cuando la personal entrega medicamentos alternativos al prescrito, anota en el dorso de la receta el nombre del producto alternativo, la fecha de dispensación y su firma	X		X		X		
16	El personal informa al usuario en forma clara sobre los posibles efectos adversos del medicamento, procurando que no abandone el tratamiento.	X		X		X		
17	El personal informa al usuario sobre la vía de administración, frecuencia de dosis, duración del tratamiento.	X		X		X		
18	El personal informa al usuario como tomar el medicamento en relación con los alimentos (antes, después, con alimentos) y en relación a otros medicamentos.	X		X		X		
19	El personal informa al usuario como tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, con mucha agua, aplicar localmente, etc).	X		X		X		
20	El personal informa al usuario cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación en el hogar	X		X		X		
21	El personal se asegura que el usuario ha comprendido las indicaciones, de ser posible le pide que repita la información brindada.	X		X		X		
DIMENSION 2: Entorno para el acto de dispensación o expendio								
22	El área de dispensación esta identificada y delimitada para el acto de dispensación, preparación y entrega de medicamentos y brindar información sobre el uso correcto de los mismos.	X		X		X		
23	El ambiente del establecimiento de encuentra limpio y ordenado.	X		X		X		
24	El espacio donde se realiza la dispensación permite el fácil desplazamiento del personal.	X		X		X		
25	Se evita consumir alimentos y bebidas dentro del área de dispensación de la farmacia	X		X		X		
26	La refrigeradora se utiliza exclusivamente para almacenar medicamentos refrigerados.	X		X		X		
27	El establecimiento cuenta con un cronograma de comprobación de limpieza y descongelación de la refrigeradora.	X		X		X		
28	Se realiza una limpieza diaria a los anaques, suelos y áreas de trabajo.	X		X		X		
29	Los medicamentos están almacenados en los anaques en forma organizada, manteniendo su rotulado al alcance de la vista y debidamente conservados.	X		X		X		
30	Las condiciones de temperatura, luz y humedad se mantienen de manera estricta para los medicamentos que lo requieren.	X		X		X		
31	Se cuenta con un sistema de rotación de existencias que minimizan el vencimiento de los medicamentos.	X		X		X		
DIMENSION 3: Personal que realiza el acto de dispensación o expendio								
32	El personal que realiza la dispensación o expendio está debidamente identificado.	X		X		X		
33	El personal viste un uniforme impecable y adecuado a su trabajo	X		X		X		
34	El personal promueve la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional	X		X		X		
35	El personal verifica el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos a dispensar.	X		X		X		
36	El personal adopta una actitud educadora y orientadora a los usuarios en todo lo relacionado a los medicamentos	X		X		X		
37	El personal promueve la adherencia de los usuarios al tratamiento prescrito	X		X		X		
38	El personal QF, selecciona, capacita y supervisa al personal técnico de cuyas acciones en este proceso, es el directo responsable.	X		X		X		
39	El personal QF y técnico en farmacia se mantiene capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los usuarios, controlando la automedicación.	X		X		X		
40	El químico farmacéutico cumple y hace cumplir las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación.	X		X		X		
41	El personal técnico de farmacia está impedido de realizar acto de dispensación de medicamentos	X		X		X		
42	El personal técnico recibe una capacitación continua para el correcto expendio de medicamentos	X		X		X		
43	La dispensación de medicamentos éticos es de responsabilidad exclusiva del químico farmacéutico	X		X		X		
VARIABLE 2: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
DIMENSION 1: Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio								
1	Ud. Pudo diferenciar si quien le atendió fue el químico farmacéutico o el técnico en farmacia.	X		X		X		
2	El personal se tomó tiempo para revisar minuciosamente su receta antes de atenderlo	X		X		X		
3	El personal le informó cómo tomar el medicamento.	X		X		X		
4	El personal le informó sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes.	X		X		X		
5	El personal le advirtió sobre los riesgos que representa no cumplir con el tratamiento prescrito o de la automedicación.	X		X		X		
6	El personal le indicó cómo debe almacenar en su casa los medicamentos que le ha vendido.	X		X		X		
7	El personal se dio tiempo para contestar sus dudas e inquietudes respecto a los medicamentos que le ha vendido	X		X		X		
8	El personal le brindo confianza al brindarle información sobre los medicamentos que le ha vendido.	X		X		X		
9	El personal se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con Usted.	X		X		X		
10	Está satisfecho con el tiempo que se tomó el personal para atenderlo	X		X		X		
DIMENSION 2: Confianza en el personal que realiza la dispensación o expendio:								
11	El nombre del farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible.	X		X		X		
12	El personal que lo atendió estaba debidamente uniformado e identificado como químico farmacéutico o técnico en farmacia	X		X		X		
13	El personal vestía uniforme impecable	X		X		X		
14	El área donde le brindo información y entrega de sus medicamentos era adecuado	X		X		X		
15	Pudo comunicarse con el personal que la atendió sin interferencias de otras personas	X		X		X		
16	El material en la que te entrego el medicamento (bolsas, cajas) fue suficiente y adecuado para trasladar tus medicamentos.	X		X		X		
17	Los ambientes de la farmacia se encuentran limpios y ordenados.	X		X		X		
DIMENSION 3: Empatía del personal con el usuario								
18	El personal que lo atendió, lo saludó de manera amable, cordial y respetuoso.	X		X		X		
19	Usted cree que el personal le brindo información útil y suficiente sobre el cumplimiento de su tratamiento.	X		X		X		
20	Usted percibió la preocupación del personal por resolver sus dudas e inquietudes	X		X		X		
21	El personal que la atendió respetó sus puntos de vista y opiniones respecto a su tratamiento	X		X		X		
22	El personal comprendió tu estado emocional y la atendió con amabilidad.	X		X		X		
23	Usted se encuentra contento con la atención recibida en la botica Inkafarma.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Mery Aquino Común** DNI: 1035662 Especialidad del validador: **Magister en salud, Abogada y Químico Farmacéutico**
 1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.
DOCUMENTOS ADJUNTOS:
 1. Matriz de consistencia
 2. Matriz operacional de variables

03 de agosto del 2021.



Firma del Experto Informa

Anexo N° 04: Confiabilidad del instrumento

confiabilidad de los datos de la variable Buenas prácticas de Dispensación:

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido	Excluido ^a		
	347	0	100,0	,0
Total	347		100,0	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	43

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	110,08	123,285	,432	,865
Item2	109,91	124,739	,300	,866
Item3	110,04	124,771	,293	,866
Item4	110,01	125,278	,246	,867
Item5	109,93	125,007	,274	,867
Item6	110,04	126,568	,131	,869
Item7	109,96	126,011	,181	,868
Item8	110,04	124,644	,304	,866
Item9	109,95	124,858	,286	,867
Item10	109,99	124,873	,283	,867
Item11	109,99	124,747	,294	,866
Item12	110,01	124,012	,360	,866
Item13	110,01	124,164	,347	,866
Item14	110,08	125,083	,267	,867
Item15	110,08	125,159	,260	,867
Item16	109,98	126,253	,159	,868
Item17	109,86	124,373	,343	,866
Item18	109,89	126,658	,127	,869
Item19	109,96	124,290	,336	,866
Item20	110,08	124,880	,286	,867
Item21	109,96	125,024	,270	,867
Item22	110,06	123,730	,389	,865
Item23	109,94	125,528	,226	,867
Item24	109,94	125,275	,249	,867
Item25	109,93	126,399	,148	,868
Item26	110,00	125,468	,229	,867
Item27	109,96	124,087	,355	,866
Item28	110,03	126,582	,130	,869
Item29	110,01	125,759	,203	,868
Item30	109,89	124,228	,351	,866
Item31	109,88	125,984	,190	,868
Item32	110,00	124,405	,325	,866
Item33	109,88	126,364	,155	,868
Item34	110,04	124,872	,284	,867
Item35	110,01	125,228	,251	,867
Item36	110,00	125,494	,227	,867
Item37	110,10	125,509	,231	,867
Item38	109,95	124,504	,318	,866
Item39	109,96	124,391	,327	,866
Item40	110,04	125,530	,224	,867
Item41	109,96	124,442	,323	,866
Item42	110,03	126,025	,180	,868
Item43	109,96	125,631	,215	,867

Fuente: elaboración propia con ayuda del SPSS 25.0

Confiabilidad de los datos de la variable satisfacción de los usuarios.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	347	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	347	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	23

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	43,81	112,812	,561	,867
Item2	43,63	115,098	,519	,869
Item3	43,85	116,509	,455	,871
Item4	43,63	112,060	,623	,865
Item5	43,79	112,980	,534	,868
Item6	43,81	117,572	,475	,870
Item7	43,78	114,632	,469	,870
Item8	43,76	114,715	,465	,871
Item9	43,69	117,686	,401	,873
Item10	43,85	114,484	,509	,869
Item11	43,68	116,349	,445	,871
Item12	43,81	112,711	,587	,866
Item13	43,89	117,139	,441	,871
Item14	43,89	117,367	,388	,873
Item15	44,01	118,823	,395	,873
Item16	43,75	114,747	,486	,870
Item17	43,61	112,367	,581	,866
Item18	43,74	115,057	,511	,869
Item19	43,86	117,614	,375	,875
Item20	43,86	117,614	,371	,874
Item21	43,86	117,614	,371	,874
Item22	43,86	117,614	,371	,874
Item23	43,86	117,614	,371	,874

Fuente: elaboración propia con ayuda del SPSS 25.0

Anexo N° 05: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, he recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad.

Se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y se me ha respondido satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la presente encuesta expresa mi aceptación a participar de manera libre y voluntaria en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Firma: 

DNI: 43406791

Correo electrónico personal: LIPURIZACA@hotmail.com

Título de la investigación: *“Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021”.*

Investigador principal: Purizaca Jiménez, Liliana

Versión del CI: 01

Fecha: 22/1setiembre/2021

Anexo N° 06: Carta de aprobación de la institución para la recolección de dato



Chachapoyas 26 de Mayo del 2021

Señor(a):

Liliana Purizaca Jiménez

Presente.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente comunicamos que se evaluó y acepto la autorización para el desarrollo de trabajo de investigación sobre:

"CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A BOTICAS INKAFARMA EN LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, JULIO – 2021".

Para que se proceda a recoger la información solicitada en boticas InkaFarma de Chachapoyas, departamento de Amazonas, a fin de continuar los procesos de Titulación de Químico Farmacéutico que le solicita vuestra Universidad Norbert Wiener.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que sirva dispensar a la presente quedamos a ustedes.

Atentamente:

ING. CESAR HILDEBRAND BRENIS OLIVA
JEFE DE LA ZONA 24 DE INKAFARMA

Anexo N° 07: Informe de asesor de turnitin