



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
Escuela académico profesional de Farmacia y Bioquímica

**Satisfacción percibida y las buenas prácticas de
dispensación en usuarios de boticas del distrito de
Chosica 2021**

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

AUTOR

Br. Arroyo Morán Rossmery

ACODIGO ORCID: 0000-0001-9621-078

ASESORA:

Dra. Britt Alvarado Chávez

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-0601-6973

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A mis familiares, familia, padre por el apoyo incondicional que son el motivo de llegar hasta aquí.

AGRADECIMIENTO

**A mi madre e hijos
“Por ser mi apoyo incondicional,
quien estuvo siempre a mi lado en los
días y noches más difíciles durante
mis horas de estudio. Siempre han
sido mi mejor guía de vida. Hoy
cuando concluyo mis estudios, HIJOS
por ser mi motivación y mi fortaleza
los amo ,les dedico a ustedes este
logro , en memoria de mi abuelita que
siempre me cuidara”.**

Índice

	Pág.
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación de la investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6

2.1.1. Antecedentes nacionales	6
2.1.2. Antecedentes internacionales	9
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Hipótesis	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	14
3.1. Método de investigación	14
3.2. Enfoque de la investigación	14
3.3. Tipo de investigación	14
3.4. Diseño de la investigación	14
3.5. Población, muestra y muestreo	15
3.6. Variables y operacionalización	16
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	22
4.1. Resultados	22
4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados	22
4.1.2. Prueba de hipótesis	32
4.1.3. Discusión de los resultados	38
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1. Conclusiones	41
5.2. Recomendaciones	42
Referencias	43

Anexos	49
Anexo 1. Matriz de consistencia	49
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	51
Anexo 3. Operacionalización de variables	54
Anexo 4. Certificado de validez de contenido del instrumento	56
Anexo 5. Aprobación del comité de ética	63
Anexo 6. Consentimiento informado	64
Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para recolección de datos	65
Anexo 8. Informe de asesor de Turnitin	66

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Datos generales de usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	22
Tabla 2. Recepción y validación de la prescripción durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	23
Tabla 3. Interpretación, preparación y selección de los productos durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	25
Tabla 4. Entrega de los productos e información durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	26
Tabla 5. Satisfacción percibida según actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	28
Tabla 6. Satisfacción percibida según confianza y apoyo al paciente por el Farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	29
Tabla 7. Satisfacción percibida según evaluación del estado de salud por el Farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	31
Tabla 8. Buenas prácticas de dispensación con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica marzo 2021	33
Tabla 9. Recepción y la validación de la prescripción con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica marzo 2021	34
Tabla 10. Interpretación, preparación y selección de los productos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica marzo 2021	35
Tabla 11. Entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica marzo 2021	36
Tabla 12. Buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Porcentajes de datos generales de usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	22
Figura 2. Porcentaje de recepción y validación de la prescripción durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	24
Figura 3. Porcentaje de interpretación, preparación y selección de los productos durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	25
Figura 4. Porcentaje de entrega de los productos e información durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	27
Figura 5. Porcentaje de satisfacción percibida según actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	28
Figura 6. Porcentaje de satisfacción percibida según confianza y apoyo al paciente por el Farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	30
Figura 7. Porcentaje de satisfacción percibida según evaluación del estado de salud por el Farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021	31

Resumen

Las Buenas Prácticas de Dispensación aseguran adecuado uso de los medicamentos, contribuye a mejorar la salud de la población mediante correcta y efectiva dispensación de medicamentos y brindar servicio de calidad con pleno respeto a los derechos de los pacientes.

Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021. Metodología: El método de investigación fue deductivo, enfoque cuantitativo, investigación básica, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal, la muestra fue 217 usuarios y muestreo probabilístico aleatorio simple. El instrumento fue un cuestionario con preguntas cerradas y con opciones de respuesta. Resultados: De 217 usuarios, 51.6% fueron femeninos, 46.1% tenían entre 31 a 50 años, 42.4% eran casados, 35% solteros, 60.8% contaban con estudios secundarios. 66% estuvo muy de acuerdo con la recepción y validación de la descripción, 53% estuvo muy de acuerdo con la interpretación, preparación y selección del medicamento, 46% estuvo de acuerdo con información brindada durante la dispensación; 51% estuvo satisfecho con la actitud del farmacéutico, 52% satisfecho con la confianza y apoyo al paciente, 50.3% satisfecho con la evaluación del estado de salud por el farmacéutico. Conclusión: Hubo relación significativa ($p=0.000$) entre la satisfacción percibida con las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021, porque 87.6% estuvo satisfecho con la satisfacción y 78.3% estuvo de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación.

Palabras clave. Satisfacción, dispensación, medicamentos, buenas prácticas

Abstract

Good Dispensing Practices ensure proper use of medications, contribute to improving the health of the population through correct and effective dispensing of medications and provide quality service with full respect for the rights of patients. Objective: Determine the relationship between perceived satisfaction and good dispensing practices in pharmacy users in the Chosica district in March 2021. Method. The research method was deductive, quantitative approach, basic research, non-experimental, descriptive, correlational, prospective and cross-sectional design, the sample was 217 users and simple random probability sampling. The instrument was a questionnaire with closed questions and response options. Results: Of 217 users, 51.6% were female, 46.1% were between 31 and 50 years old, 42.4% were married, 35% were single, 60.8% had high school education. 66% strongly agreed with the reception and validation of the description, 53% strongly agreed with the interpretation, preparation and selection of the drug, 46% agreed with the information provided during dispensing; 51% were satisfied with the attitude of the pharmacist, 52% satisfied with the trust and support to the patient, 50.3% satisfied with the evaluation of the health status by the pharmacist. Conclusion: There was a significant relationship ($p = 0.000$) between the perceived satisfaction with the good dispensing practices in pharmacy users of the Chosica 2021 district, because 87.6% were satisfied with the satisfaction and 78.3% agreed with the good dispensing practices.

Keywords. Satisfaction, dispensing, medicines, good practices

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario fue considerada como resultado de la relación entre la expectativa y servicio brindado en el sistema de salud, en este enfoque la calidad de la atención es percibida por las características de los procesos de atención al usuario, los mismos que incluyeron el contenido de las consultas, relación interpersonal, características de estructuras físicas, resultados en la salud del paciente, características organizacional y humanas y la accesibilidad del servicio prestado ⁽¹⁾.

La dispensación es un acto profesional del Químico Farmacéutico de proporcionar dispositivos médicos, productos farmacéuticos y productos sanitarios a los usuarios y/o pacientes en el cual se brinda información y orientación sobre las interacciones medicamentosas, reacciones adversas, condiciones de conservación para el uso adecuado de los medicamentos ⁽²⁾.

El trabajo de investigación se encuentra dividido en 5 capítulos. Capítulo I; se realizó planteamiento del problema sobre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario sustentados en estudios previos, se destaca la importancia de la investigación, se planteó una hipótesis general y cuatro específicos, el objetivo general fue determinar la relación entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021. Capítulo II; se fundamenta el marco teórico, se redactan los antecedentes nacionales e internacionales publicadas en revistas de reconocido prestigio. Capítulo III; se expone la metodología usado en el estudio, se describen y operacionalizan las variables, muestreo, tamaño de muestra, instrumento, técnica estadística y se fundamenta aspectos éticos. Capítulo IV; se presentan los resultados y discusión, los resultados descriptivos se presentan en tablas y figuras interpretadas cada una de ellas por dimensiones

de las variables dependiente e independiente, se presenta prueba de hipótesis general y específicas. Capítulo V; se muestran síntesis de las conclusiones derivadas del estudio y exponen las recomendaciones relevantes. Finalmente, se detallan las referencias nacionales e internacionales que fueron usados en el estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las Buenas Prácticas de Dispensación son un conjunto de normas y procedimientos, establecidos con el objetivo de asegurar un adecuado uso de los medicamentos, contribuir a mejorar la salud de la población mediante correcta y efectiva dispensación de medicamentos y brindar servicio de calidad con pleno respeto a los derechos de los pacientes ⁽¹⁾.

La conferencia de experto en el año 1985 convocada por la Organización Mundial de la Salud definió al uso racional de medicamentos como “usar racionalmente los medicamentos que significa que los pacientes reciben fármacos apropiados para sus necesidades clínicas a dosis ajustadas a su situación particular durante un período adecuado de tiempo y al mínimo costo posible para ellos y para la comunidad” ⁽²⁾.

Usar medicamentos constituye un proceso complejo que involucra prescripción, dispensación, administración y seguimiento de la terapia, identificación de los problemas relacionados con la medicación, los errores pueden ocurrir en cualquiera de estas etapas y cualquier cambio puede alterar los resultados esperados de la terapia, el profesional farmacéutico es el encargado de validar, dispensar, administrar y se convierte en actor clave del cumplimiento de la medicación ⁽³⁾.

Los errores de prescripción médica son uno de los problemas de salud pública a nivel mundial, existen datos que indican que cada año fallecen 2.6 millones de personas por errores médicos, se ubica en el tercer reto mundial de seguridad de las personas, en Ecuador se ha reportado que tres de cada cinco prescripciones presentaron algún

error, en el Perú la prescripción de antibióticos incurre en 34.1%, la OMS propone disminuir a la mitad los errores de medicación a todo el mundo ⁽⁴⁾.

Una de las funciones del profesional Químico farmacéutico es monitorear el uso correcto de los medicamentos, ofrecer atención de alta calidad a los pacientes, proporcionar información específica, adecuada y oportuna sobre la terapia y la enfermedad para recuperar la salud de las personas, por tanto es importante capacitación permanente en farmacia clínica y formación adicional para el asesorar a pacientes dependientes de drogas ⁽⁵⁾.

Las oficinas farmacéuticas son centro de atención primaria de la salud y son proveedores de atención sanitaria de rápido y fácil acceso a la población, por ello el servicio farmacéutico debe garantizar la eficacia y seguridad del empleo del medicamento ⁽⁶⁾.

Para evaluar la calidad de servicio de las oficinas farmacéuticas es fundamental medir el nivel de satisfacción de los usuarios lo cual reflejaría las preferencias y expectativas de los clientes ⁽⁷⁾, En el sentido, que boticas deberá contar con personal calificado y debidamente entrenado, espacios e instalaciones adecuadas, equipamiento y servicios adecuados, procedimientos e instrucciones claras⁽⁸⁾, y la satisfacción es un indicador que debe ser evaluado en forma continua en las oficinas farmacéuticas ⁽⁹⁾.

Para elevar la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas es importante enfocarse en mejorar el nivel profesional, minimizar los riesgos para los pacientes, emplear en forma eficiente los recursos respecto al ambiente físico, procesos y servicio brindado ⁽¹⁰⁾.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la recepción, validación de la prescripción en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021?

¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la interpretación, preparación y selección de los productos en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021?

¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la entrega de los productos e interpretación por el dispensador en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021?

¿Qué relación existe entre las buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la recepción y validación de la prescripción.

Determinar la relación entre la satisfacción percibida y la interpretación preparación y selección de los productos.

Determinar la relación entre la satisfacción percibida y la entrega de los productos e interpretación por el dispensador.

Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Entre las funciones de las Buenas Prácticas de Dispensación se encuentra la validación e interpretación de la receta médica el cual incluye detectar los errores de prescripción, estos errores pueden conducir a elevar los costos en los sistemas de salud, causar graves efectos adversos, producir lesiones agudas o permanentes e incluso puede ser fatal para las personas, sin embargo estos errores pueden evitarse con adecuada actuación del profesional farmacéutico al interactuar con el profesional médico y paciente ⁽¹¹⁾.

1.4.2. Metodológica

El objeto del estudio es determinar la relación entre la las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito

Chosica 2021, para este fin se propone una encuesta estructurada con preguntas cerradas y opciones de respuesta para recolectar los datos de manera objetiva sustentados en estudios nacionales e internacionales, cada pregunta estará en función de los indicadores establecidos para cada variable, por tanto se justifica en coherencia y podría en el futuro ser empleado por investigaciones similares, el instrumento permitirá realizar los datos estadísticos descriptivo e inferencial luego de ser sometido a validez y confiabilidad ⁽¹²⁾.

1.4.3. Práctica

El estudio de investigación tendrá un importante impacto, porque permitirá contribuir con información adecuada y actualizada sobre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación; uso racional del medicamento, orientación y atención de calidad para satisfacer a los usuarios.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará en el 2021.

1.5.2. Espacial

La investigación se ejecutará en cinco Boticas ubicadas en el distrito Chosica provincia y departamento de Lima.

1.5.3. Recursos

Será autofinanciado y responsable de la formulación y desarrollo del presente proyecto, se contará con el apoyo de profesional en estadística para el análisis de los datos recolectados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Escudero y Huanca, (2019) su investigación tuvo como objetivo “evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias y boticas del distrito de la Victoria Lima Perú en el período junio 2018 – mayo 2019”. Método. La investigación tuvo diseño descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, cuantitativo, muestra fue 117 oficinas de farmacia, la evaluación se realizó en dispensación con y sin receta médica, cambios de medicamentos durante la atención, actitud educativa y orientadora a los pacientes, grupos farmacológicos atendidos sin prescripción médica. Resultados. Se observó que la atención fue principalmente por el técnico en farmacia (80.3%), cambio total de la receta (38.5%), cambio de alguno de los medicamentos (37.6%), 56.5% consideró buena actitud de orientación y educación por el farmacéutico, 100% de atenciones fue sin receta médica, de ello 68% fueron productos OTC, los AINES (29.9%) fueron de mayor venta. Conclusión. Hubo porcentaje alto de incumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación el cual puede generar reacciones adversas, encubrimiento de síntomas y gasto innecesarios ⁽¹³⁾.

López (2019) su investigación tuvo como objetivo “identificar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia Hospital de Paita 2018”. Método. El diseño del estudio fue descriptivo, observacional y transversal, enfoque cuantitativo, aplicaron una encuesta con 30 preguntas al personal de farmacia y 15 preguntas al usuario, el

análisis de datos se realizó por coeficiente de correlación de Spearman (r) y prueba de Chi – cuadrado (X). Resultados. La satisfacción del usuario externo fue 71.74%, sobre el personal de farmacia el 80% cumplió con las buenas prácticas de dispensación (BPD), el valor de Chi – cuadrado fue 19.2 indica existe de relación entre las variables de estudio. Conclusión. Hallaron relación significativa entre las BPD y la satisfacción ⁽¹⁴⁾.

Torres y Salva, (2019) su investigación tuvo como objetivo “evaluar las buenas prácticas de dispensación del sistema de distribución de medicamentos en dosis unitaria en el Hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki de Satipo”. Método. La investigación fue de tipo básica, diseño descriptivo, transversal, cuantitativo, la muestra fue 365 recetas de medicamentos y/o material médico. Resultados. Hallaron que por disposición de dosis unitaria hubo ahorro económico en medicamentos (54.74%) y en material médico (45.26%), los medicamentos antibacterianos fueron de mayor rotación, analgésicos no opiáceos registraron mayor devolución (33.9%), la omisión en la vía de administración fue el error más frecuente en la prescripción (32.58%). Según las buenas prácticas de dispensación, 97.8% conocían el sistema, 88.9% indicó que el farmacéutico tuvo poca participación por otro lado 88.9% indicó que el farmacéutico realizó la validación e interpretación de la prescripción médica ⁽¹⁵⁾.

Gálvez y Bustamante, (2017). Su investigación tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia central del Hospital Regional de Cajamarca enero junio 2016”. Método. El estudio tuvo

enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, transversal y prospectivo, consideraron tres dimensiones de calidad, técnico científico, humana y enterno, la muestra fue 375 usuarios, el instrumento fue una encuesta tipo SERVQUAL modificada, tuvo 22 ítems de expectativa y percepción sobre satisfacción, las dimensiones evaluadas fueron fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles, la confiabilidad se evaluó según alfa de Cronbach y fue 0.984. Resultados. La satisfacción global fue 54% y la insatisfacción fue 46% lo que significó nivel de calidad en proceso. Conclusión. Los usuarios mostraron un nivel de satisfacción regular lo que significó que la atención no fue satisfactoria ⁽¹⁶⁾.

Chávez y Tinoco. (2015) en su investigación tuvo como objetivo “determinar si las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo permiten el uso racional de medicamentos”. Métodos. El estudio fue descriptivo, de tipo básico, prospectivo, cuantitativo, emplearon la técnica de encuesta y un cuestionario como instrumento, el muestreo fue aleatorio simple. Resultados. De los usuarios encuestados el 98% que la validación y recepción de la receta decidirá la adecuada dispensación, 91% consideró que el análisis e interpretación de la receta permitió buena dispensación, 89% indicó que la selección y preparación de los medicamentos recetados contribuyen a correcta dispensación, 88% indicó que los productos dispensados se registraron adecuadamente y 70% recibió información de la medicación. Conclusión. Una adecuada dispensación de los medicamentos contribuye al uso racional de los mismos ⁽¹⁷⁾.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Santamaría y Barahona (2017) su investigación tuvo como objetivo “diagnosticar las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo” Método. El estudio fue observacional, prospectivo, transversal, usaron fichas de observación para identificar las etapas de dispensación, establecieron relación de independencia entre la variable independiente y dependiente y su incidencia sobre la satisfacción, usaron también un cuestionario con opciones de respuesta según escala de Likert. Resultados. Hallaron relación de intensidad moderada entre la dispensación de medicamentos con las buenas prácticas de dispensación, se observó también relación significativa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción. Conclusión. La relación entre la satisfacción del usuario externo con las etapas de dispensación fue de intensidad moderada ⁽¹⁸⁾.

Agudo (2017). Su investigación tuvo como objetivo “determinar los errores de prescripción durante la emisión de la receta médica en los servicios de hospitalización de la institución de salud pública Mariana de Jesús”. Método. El estudio tuvo diseño descriptivo, transversal, prospectivo, tipo básico y enfoque cuantitativo, el instrumento fue una lista de cotejo. Resultados. Hallaron 2205 errores de prescripción médica, los más frecuentes fueron; omisión de dosis, omisión de vía de administración y receta ilegible. La encuesta realizada a los médicos indicó que los elementos que inciden en la calidad de la prescripción es la indicación verbal, escasa capacitación y conocimiento del farmacéutico en temas de medicamentos, con adecuada capacitación a prescriptores se consiguió mejorar la

calidad en la prescripción, los errores disminuyeron en 53%. Conclusión. Los errores de prescripción fueron alta, sin embargo con capacitación adecuada al profesional médico hubo disminución significativa de los errores de prescripción (19).

Admasu et al. (2016) el objetivo de su investigación fue “evaluar la satisfacción y expectativa de usuarios en puntos de venta de medicamentos ciudad de Gondar noreste de Etiopía. Método. La investigación fue descriptivo, transversal, muestreo aleatorio simple, muestra 424 usuarios de 8 farmacias, la satisfacción fue medida según escala de Likert del 1 al 5, la técnica empleada fue la entrevista. Resultados. Los usuarios mayormente fueron varones (61%), el nivel de satisfacción fue 3.02 y expectativa 3.82, el 77% de clientes esperaron precios accesibles, 45% mostró satisfacción con el precio de los productos, 59% satisfecho con área de atención personalizada, 48% indicaron que no recibieron información sobre almacenamiento de los medicamentos. Hubo diferencia significativa entre la satisfacción y expectativa general. Conclusión. La satisfacción fue regular y expectativa alta (20).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción:

El estudio de satisfacción en usuarios, referente a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de importancia.⁽²⁴⁾ El hecho de que se acepte que la satisfacción del usuario es un resultado importante de la atención realizada por los profesionales, justifica que ésta se haya realizado con medidas de calidad.⁽²¹⁾ Dando como respuesta emocional del usuario ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa,

expectativas de la atención que también es relacionado con un sentimiento de estar conforme, esto indica la satisfacción implica un cumplimiento y una superación de los efectos deseados por el cliente.⁽²²⁾

La satisfacción del usuario es un indicador muy importante de la calidad de servicios brindado, aun así resulta difícil evaluarla; los métodos, medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario.

El cuestionario SERVQUAL tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud.⁽²³⁾

2.2.2. Rol del químico farmacéutico

El Químico Farmacéutico es profesional del medicamento, alimento y tóxico, formulación, evaluación y aplicación de la Política Nacional de Salud y en la Política Nacional de Medicamentos. La dispensación de los medicamentos es el acto principal del farmacéutico de brindar uno o más medicamentos a un paciente , usuario como respuesta de la interpretación de una receta elaborada por un profesional autorizado.⁽²⁵⁾

Son funciones del Químico Farmacéutico:

- Brinda la atención farmacéutica en farmacias y boticas en sectores público y privado.
- Planifica, organiza, dirige, controla y evalúa las actividades en la farmacia, departamento de farmacia, en los laboratorios de producción, en las droguerías etc.

- Cumple y hace cumplir la Ley General de Salud y otras normas conexas.
- Produce las fórmulas oficiales y magistrales.
- Asegurar la suficiente provisión de materia prima y suministro de medicamentos, verificando su calidad.
- Hace cumplir, según el caso, la aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación, y otras que exijan la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud .
- Controlar la buena conservación de los medicamento y material médico .
- Vigilar las fechas expiracion.
- Participar en los programas de investigación científica.
- Servir como consultor científico y técnico del personal médico. ⁽²⁶⁾

2.2.3. Buenas prácticas de dispensación

Uno de las funciones del Químico Farmacéutico es la dispensación de productos farmacéuticos, en el cual se hace entrega de los medicamentos a los pacientes según prescripción del profesional sanitario autorizado para tal fin. Durante la dispensación el Químico Farmacéutico brinda información y orientación a cada paciente respecto al empleo adecuado de los medicamentos, explica posibles reacciones adversas, interacciones medicamentosas y la mejor forma de almacenamiento y conservación de los medicamentos. La

Buena Práctica de Dispensación se orienta a promover, el uso racional de los medicamentos.⁽²⁵⁾

Los Químicos Farmacéuticos deben promover adecuado acceso a los dispositivos médicos, productos sanitarios y productos farmacéuticos mediante adecuada gestión de suministro. Por otro lado, el Químico Farmacéutico es responsable de la calidad de las preparaciones oficinales y magistrales. Asimismo, coopera con acciones para garantizar la seguridad, calidad y eficacia de los productos farmacéuticos comercializados en el país, participa en la identificación y denuncias asociadas con los productos adulterados o falsificados, productos con problemas de efectividad o calidad. El Químico Farmacéutico debe asegurar que las Buenas Prácticas de Dispensación se cumplan en forma integral y en concordancia con la normativa legal vigente ⁽²⁶⁾.

- Recepción y Validación de la prescripción.
- Análisis e Interpretación de la prescripción.
- Preparación y Selección de los productos para su entrega.
- Registros.
- Entrega de los productos e Información por el dispensador.

2.2.4. Errores de prescripción:

Los errores de prescripción representa un problema de salud pública a nivel mundial, representa un elevado impacto económico y social que afecta a la seguridad y calidad de vida del paciente, convirtiéndose en la principal causa

de los eventos adversos prevenibles en los hospitales , farmacias y boticas en el mundo .⁽²⁷⁾

Las prescripciones médicas deben ser de fácil lectura, es decir deben ser legibles. La letra ilegible en las recetas médicas constituye error de prescripción al mismo tiempo que se gasta recursos tiempo, se mal gasta el tiempo de trabajo y conduce a errores en la dispensación. El prescriptor está obligado a escribir con letra legible, la receta electrónica es una alternativa para para evitar errores de lectura e interpretación de las recetas médicas. Otro de los errores en la prescripción es omisión de algunos datos como falta de datos del paciente, diagnóstico o datos incompletos de los medicamentos, omisión de escribir la Denominación Común Internacional, dosis, forma farmacéutica, frecuencia y duración del tratamiento ⁽²⁸⁾.

2.2.5. Uso racional del medicamento

La OMS (Organización Mundial de la Salud) en el año 1985 definió al uso racional del medicamento (URM) como “cuando los pacientes reciben la medicación adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis correspondientes a sus requisitos individuales, durante un período de tiempo adecuado y al menor costo posible para ellos y para la comunidad”. El URM promueve la calidad para el cuidado de la salud, los medicamentos que se usan deben ser sólo cuando sean necesarios y comprensión clara del motivo del uso y forma correcta de utilizarlos en las dosis, intervalos y períodos de tiempo indicados por el profesional autorizado para tal fin. La

implementación del URM debe tenerse en cuenta en todos los eslabones de la Cadena del Medicamento. ⁽²⁹⁾

El URM en un contexto biomédico incluye los siguientes criterios:

- Prescripción apropiada: la prescripción está basada en necesidades y consideraciones médicas sólidas.
- Medicamento apropiado: considerando eficacia, seguridad, conveniencia para el paciente y costo.
- Dosificación, administración y duración del tratamiento apropiados.
- Paciente individualizado: que no existan contraindicaciones, que la probabilidad de reacciones adversas sea mínima.
- Dispensación correcta, incluyendo información apropiada a los pacientes acerca de los medicamentos prescritos.
- Adherencia del paciente al tratamiento.⁽³⁰⁾

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida en usuarios de cinco boticas del distrito Chosica marzo 2021

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021.

Existe relación significativa entre la interpretación, preparación y selección de los productos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021.

Existe relación significativa entre la entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

Existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se empleó el método deductivo porque parte de lo general a lo particular, se analizó los principios generales de las buenas prácticas de dispensación en relación a la satisfacción percibida que es común en diversas poblaciones para luego ser aplicado en una población particular como son los usuarios atendidos en cinco Botica de Chosica marzo 2021 ⁽³¹⁾.

3.2. Enfoque de la investigación

Se empleó el enfoque cuantitativo, porque los datos recolectados fueron sometidos a análisis estadísticos, para dar mayor consistencia a las conclusiones se realizó la prueba de hipótesis ⁽³²⁾.

3.3. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básico porque el estudio trata de comprender la realidad respecto a la existencia o no de la relación entre satisfacción y las buenas prácticas de dispensación ⁽¹⁰⁾.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es No experimental, porque no se varía intencionalmente la variable independiente, lo que se realizó es un análisis, es decir, se observaron situaciones ya existentes, la variable independiente no se manipula, no se tiene el control directo ni se puede influir sobre ella porque ya sucedió al igual que su efecto ⁽¹¹⁾. Es

correlacional porque se trató de identificar el nivel de relación entre dos variables, es decir, se describió y midió la relación existente entre las variables en estudio, no establece ninguna relación causal en el fenómeno de estudio; será transversal porque la recolección de datos se realizará en un sólo momento mediante la aplicación de un cuestionario, será prospectivo porque la recolección de datos se realizará del presente al futuro ⁽¹²⁾.

3.5.Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Fueron todos los usuarios atendidos en cinco Boticas de Chosica 2021.

3.5.2. Muestreo

El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, es decir todos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos para participar del estudio ⁽¹¹⁾.

3.5.3. Muestra

Los usuarios que participaron del estudio cumplieron con los siguientes criterios:

a. Criterios de inclusión

- Usuarios ambos sexos mayores de edad atendidos en cinco Boticas de Chosica, Lima
- Usuarios que tengan que realicen compra de medicamentos con o sin receta médica
- Usuarios que decidan voluntariamente participar del estudio
- Usuario que logren completar la encuesta

b. Criterios de exclusión

- Usuarios que no cumplan con los criterios de inclusión

c. Cálculo del tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de muestra se realizará mediante la siguiente expresión:

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

La fórmula se interpreta según lo siguiente:

N=población, p q varianza de la población, Z=nivel de confianza, E=error muestra.

Se trabajará con 95% de confianza y 5% de margen de error y considerando que la población será 500 usuarios, según la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 500}{(0.05)^2 (500-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 217$$

Por tanto el tamaño de muestra será 217 usuarios

3.6.Variables y operacionalización

V1: Satisfacción percibida

V2: Buenas prácticas de dispensación

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	VALORES	CRITERIOS DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
VI Satisfacción percibida	La satisfacción de los usuarios externos expresa valor individual y subjetivo, aspecto importante para valorar la calidad, indicador muy empleado para valorar la calidad de atención en las instituciones de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud del farmacéutico - Confianza y apoyo al paciente por el Farmacéutico - Evaluación del estado de salud por el Farmacéutico 	<ul style="list-style-type: none"> • Es empático con el usuario • Dedicar tiempo necesario para la atención • Atiende dudas sobre la medicación • Atiende dudas sobre el estado de salud • Muestra profesionalismo • Expira confianza • Se preocupa por los resultados de la medicación • Soluciona necesidades relacionadas con la terapia • Orienta la forma de tomar los medicamentos • Explica la acción del medicamento • Advierte de los efectos adversos del medicamento • Explica los efectos favorables del medicamento • 	Numéricos	SATISFACCIÓN - Muy satisfecho - Satisfecho - Insatisfecho	Cuantitativo Discreta	Encuesta

<p>V2 Buenas Prácticas de Dispensación</p>	<p>Las Buenas Prácticas de Dispensación son un conjunto de normas, establecidos con el objetivo de asegurar un uso adecuado de los medicamentos, estableciendo criterios, metodologías y requisitos para su cumplimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y validación de la prescripción - Interpretación, preparación y selección de los productos - Entrega de los productos e información por el dispensador 	<ul style="list-style-type: none"> • Datos del prescriptor • Datos del paciente • Datos de los productos recetados • Dosis y frecuencia de administración • Ofrece alternativa equivalente químico y farmacológico • El producto corresponde a la receta • Envases se encuentran en buenas condiciones • Instrucciones claras sobre uso y dosis • Informa sobre condiciones de conservación y reacciones adversas • Informa sobre interacciones medicamentosas 	<p>Numéricos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En desacuerdo - De acuerdo - Muy de acuerdo 	<p>Cuantitativo</p> <p>Discreta</p>	<p>Encuesta</p>
---	---	--	--	------------------	---	-------------------------------------	-----------------

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se empleo fue una encuesta y el instrumento un cuestionario. La encuesta fue una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre os datos que desea obtener, y posteriormente “reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados” (Mayntz et al 1976).

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento fue un cuestionario de un conjunto de preguntas de tipo cerradas, las preguntas estuvieron en función de las variables del estudio. Cada pregunta tuvo opciones de respuesta, los criterios de medición para evaluar las buenas prácticas de dispensación fueron; en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo; para valorar la satisfacción percibida será insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

3.7.3. Validación

La validación del instrumento se realizó mediante juicio de experto, se contó con tres Químicos Farmacéuticos con grado de maestría y/o doctor especialista en el tema quienes evaluaron el constructor y contenido del instrumento.

3.7.4. Confiabilidad

Para medir la confiabilidad del instrumento se recolecto 30 datos obtenidos en las mismas condiciones en que se realizó el estudio, se realizó análisis estadístico en el programa SPSS versión 24, los resultados presentaron fueron

similares y se concluye que el instrumento es confiable (Para que sea confiable el instrumento debe de superar el 0.65).

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	21	100.0
	Excluidosa	0	.0
	Total	21	100.0
Estadísticos de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	.700	23	

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicar el cuestionario los datos recolectados fueron tabulados en hoja de cálculo Excel, fueron extrapolados al paquete estadístico SPSS para el análisis.

- Se realizaron analizaron los datos descriptivos y fueron presentados en tablas y gráficos según dimensiones de cada variable
- Los resultados obtenidos fueron editados en hoja de cálculo Excel y presentados en tablas y gráficos para facilitar la interpretación.⁽³⁵⁾

3.9. Aspectos éticos

- Se tomó en cuenta los lineamientos éticos establecidos en el código de ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener ⁽²⁹⁾.
- Se tomó en cuenta los principios éticos como; consentimiento informado, protección de autonomía y privacidad de los usuarios participantes del estudio ⁽³³⁾.
- Los datos recolectados no fueron adulterados y manipulados intencionalmente que alteren el curso de la investigación, los resultados y conclusiones fueron publicados y puesto a disposición del público en general y la comunidad académica ⁽³⁴⁾.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 1. Datos generales de usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021.

Datos del usuario		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Genero	Masculino	105	48.4	48.4
	Femenino	112	51.6	100.0
Edad	18-30 años	70	32.3	32.3
	31-50 años	100	46.1	78.3
	51-70 años	47	21.7	100.0
Estado civil	Soltero	76	35.0	35.0
	Casado	92	42.4	77.4
	Conviviente	49	22.6	100.0
Grado de instrucción	Primaria	9	4.1	4.1
	Secundaria	132	60.8	65.0
	Superior	76	35.0	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

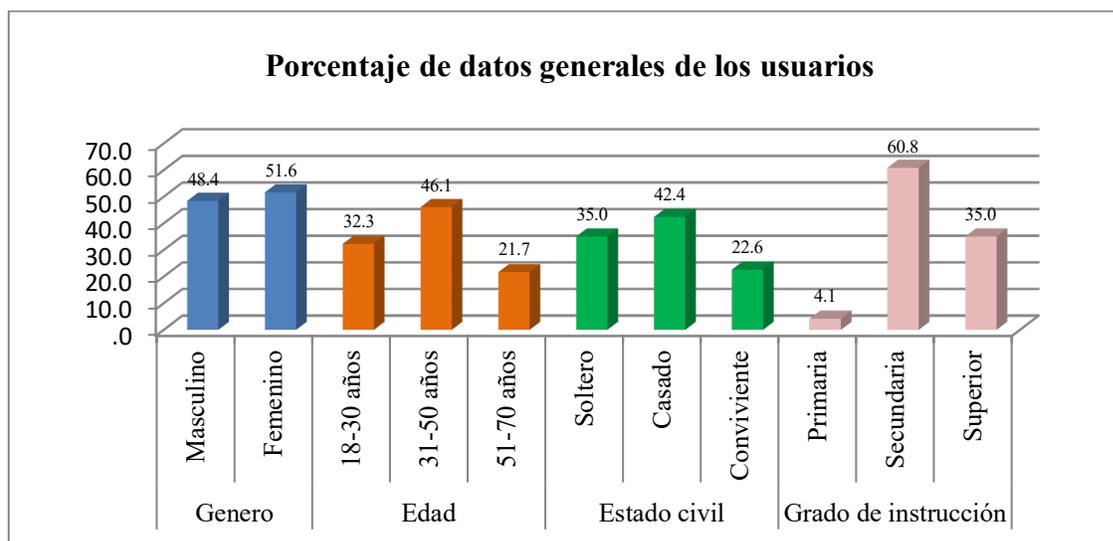


Figura 1. Porcentajes de datos generales de usuarios de boticas distrito de Chosica, 2021.

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 se observan los porcentajes de los datos generales de los usuarios, 51.6% fueron femeninos, 48.4% masculinos, 46.1% edad entre 31-50 años, 32.3% entre 18-30 años, 21.7% entre 51-70 años, 42.4% eran casados, 35% solteros, 22.6% convivientes, 60.8% tenían instrucción nivel secundaria, 35% nivel superior y 4.1% nivel primario.

Tabla 2. Recepción y validación de la prescripción durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Recepción y validación de la prescripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se encuentran registrados en la recta médica los datos del prescriptor	En desacuerdo	11	5.1	5.1
	De acuerdo	58	26.7	31.8
	Muy de acuerdo	148	68.2	100.0
Se encuentran registrados en la recta médica los datos del paciente	En desacuerdo	15	6.9	6.9
	De acuerdo	58	26.7	33.6
	Muy de acuerdo	144	66.4	100.0
Se encuentran registrados en la recta médica los datos del medicamento	En desacuerdo	13	6.0	6.0
	De acuerdo	69	31.8	37.8
	Muy de acuerdo	135	62.2	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

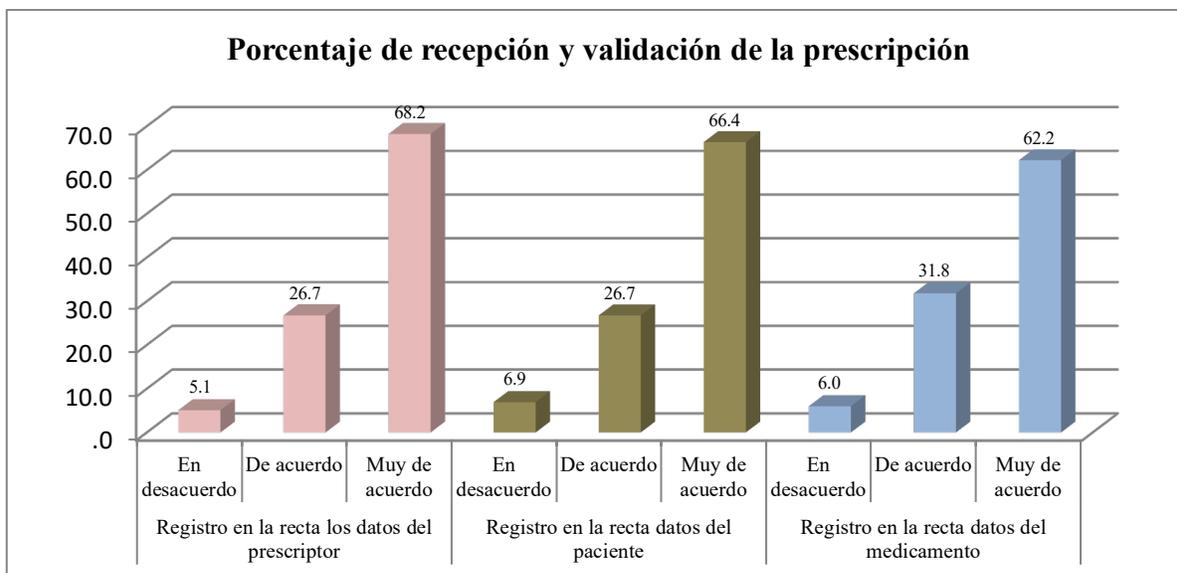


Figura 2. Porcentaje de recepción y validación de la prescripción durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2 se observan los porcentajes de recepción y validación de la prescripción, 68.2% estuvo muy de acuerdo, 26.7% de acuerdo y 5.1% en desacuerdo con el registro de datos del prescriptor en la receta médica; 66.4% estuvo muy de acuerdo, 26.7% de acuerdo y 6.9% en desacuerdo con registro de datos del paciente en la receta médica, 62.2% estuvo muy de acuerdo, 31.8% de acuerdo y 6% en desacuerdo registro de datos del medicamento en la receta médica.

Tabla 3. Interpretación, preparación y selección de los productos durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Interpretación, preparación y selección de los productos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se interpreta la dosis y frecuencia de administración de los medicamentos	En desacuerdo	9	4.1	4.1
	De acuerdo	65	30.0	34.1
	Muy de acuerdo	143	65.9	100.0
El farmacéutico ofrece alternativa equivalente químico y farmacológico	En desacuerdo	36	16.6	16.6
	De acuerdo	130	59.9	76.5
	Muy de acuerdo	51	23.5	100.0
El medicamento seleccionado corresponde a la receta médica	En desacuerdo	30	13.8	13.8
	De acuerdo	107	49.3	63.1
	Muy de acuerdo	80	36.9	100.0
El envase de los medicamentos se encuentran en óptimas condiciones	En desacuerdo	7	3.2	3.2
	De acuerdo	20	9.2	12.4
	Muy de acuerdo	190	87.6	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

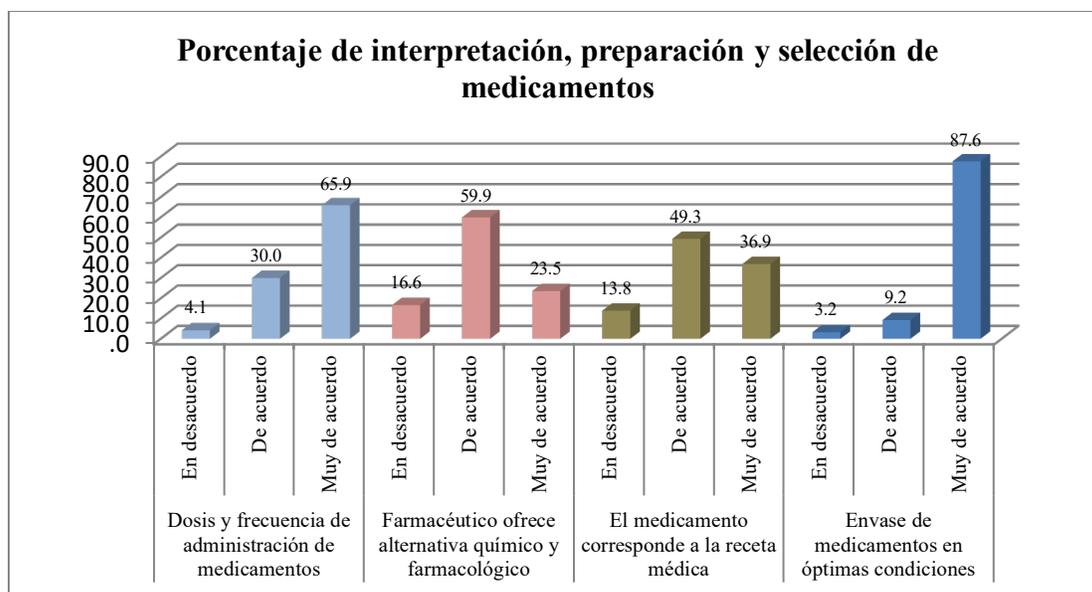


Figura 3. Porcentaje de interpretación, preparación y selección de los productos durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se observan los porcentajes de interpretación, preparación y selección de medicamentos, 65.9% estuvo muy de acuerdo, 30% de acuerdo, 4.1% en desacuerdo en dosis y frecuencia de administración de medicamentos; 59.9% estuvo de acuerdo, 23.5% muy de acuerdo, 16.6% en desacuerdo en que el farmacéutico ofreció alternativa química y farmacológico; 87.6% estuvo muy de acuerdo, 9.2% de acuerdo y 3.2% en desacuerdo en los envases del medicamento estuvieron en óptimas condiciones.

Tabla 4. Entrega de los productos e información durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Entrega de los productos e información por el dispensador		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El farmacéutico brinda instrucciones claras sobre uso y dosis de los medicamentos	En desacuerdo	6	2.8	2.8
	De acuerdo	60	27.6	30.4
	Muy de acuerdo	151	69.6	100.0
El farmacéutico informa sobre las condiciones de conservación de los medicamentos	En desacuerdo	107	49.3	49.3
	De acuerdo	80	36.9	86.2
	Muy de acuerdo	30	13.8	100.0
El farmacéutico informa sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos	En desacuerdo	64	29.5	29.5
	De acuerdo	130	59.9	89.4
	Muy de acuerdo	23	10.6	100.0
El farmacéutico informa sobre las interacciones medicamentosas	En desacuerdo	62	28.6	28.6
	De acuerdo	131	60.4	88.9
	Muy de acuerdo	24	11.1	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

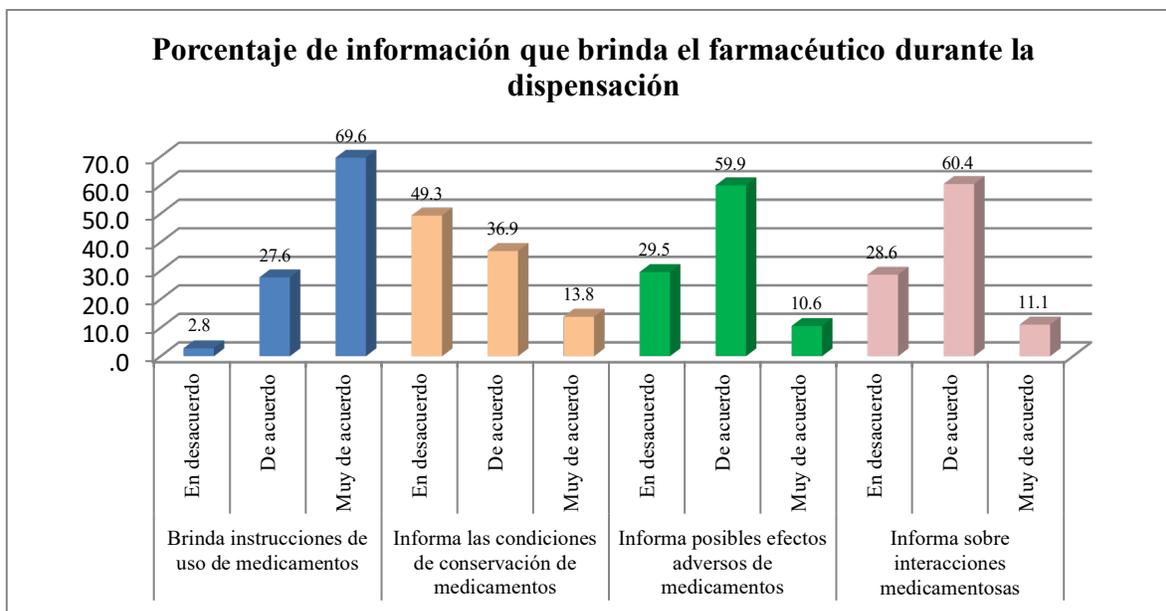


Figura 4. Porcentaje de entrega de los productos e información durante la dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se observan los porcentajes de información que brinda el farmacéutico durante la dispensación, 69.6% estuvo muy de acuerdo, 27.6% de acuerdo y 2.8% en desacuerdo en que se brindó instrucciones de uso de medicamentos; 49.3% estuvo en desacuerdo, 36.9% de acuerdo y 13.8% muy de acuerdo en que informó las condiciones de conservación de medicamentos; 59.9% estuvo de acuerdo, 29.5% en desacuerdo y 10.6% muy de acuerdo en que informó posibles efectos adversos de medicamentos; 60.4% estuvo de acuerdo, 28.6% en desacuerdo y 11.1% muy de acuerdo en que informó sobre interacciones medicamentosas.

Tabla 5. Satisfacción percibida según actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Actitud del Farmacéutico		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El farmacéutico muestra empatía con el usuario	Insatisfecho	15	6.9	6.9
	Satisfecho	71	32.7	39.6
	Muy satisfecho	131	60.4	100.0
El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención	Insatisfecho	36	16.6	16.6
	Satisfecho	115	53.0	69.6
	Muy satisfecho	66	30.4	100.0
El farmacéutico atiende dudas sobre la medicación	Insatisfecho	35	16.1	16.1
	Satisfecho	132	60.8	77.0
	Muy satisfecho	50	23.0	100.0
El farmacéutico atiende dudas sobre el estado de salud	Insatisfecho	69	31.8	31.8
	Satisfecho	126	58.1	89.9
	Muy satisfecho	22	10.1	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

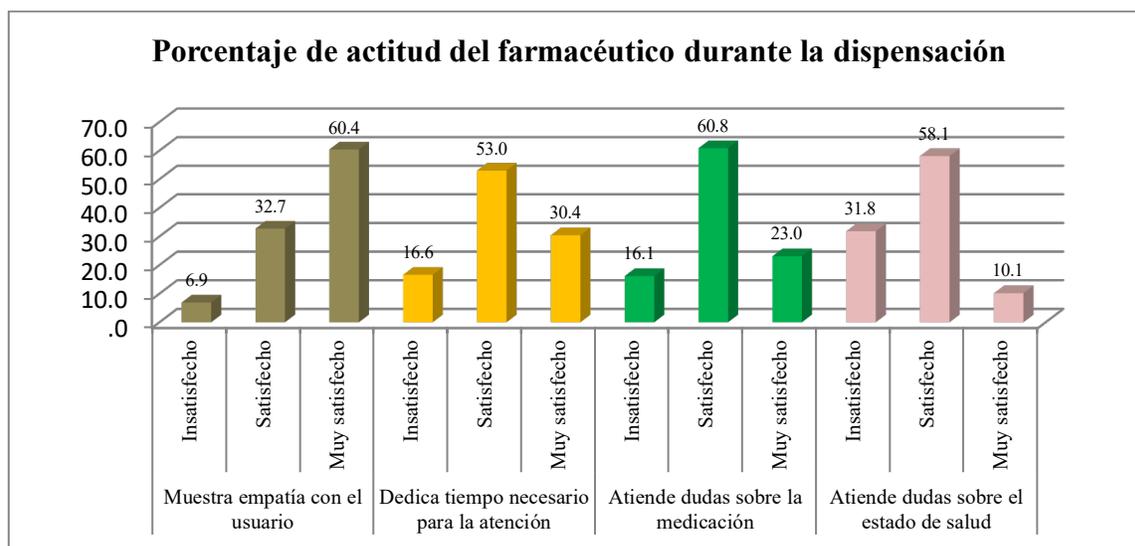


Figura 5. Porcentaje de satisfacción percibida según actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 se observan los porcentajes de actitud del farmacéutico durante la dispensación, 60.4% estuvo muy satisfecho, 32.7% satisfecho, 6.9% insatisfecho con la empatía hacia el usuario; 53% estuvo satisfecho, 30.4% muy satisfecho y 16.6% insatisfecho con el tiempo dedicado para la atención; 60.8% estuvo satisfecho, 23% muy satisfecho, 16.1% insatisfecho con atención a las dudas sobre la medicación; 58.1% estuvo satisfecho, 10.1% muy satisfecho y 31.8% insatisfecho con atención a dudas sobre el estado de salud.

Tabla 6. Satisfacción percibida según confianza y apoyo al paciente por el Farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Confianza y apoyo al paciente por el farmacéutico		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El farmacéutico muestra profesionalismo	Insatisfecho	64	29.5	29.5
	Satisfecho	99	45.6	75.1
	Muy satisfecho	54	24.9	100.0
El farmacéutico inspira confianza	Insatisfecho	71	32.7	32.7
	Satisfecho	92	42.4	75.1
	Muy satisfecho	54	24.9	100.0
El farmacéutico se preocupa por los resultados de la medicación	Insatisfecho	67	30.9	30.9
	Satisfecho	139	64.1	94.9
	Muy satisfecho	11	5.1	100.0
El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con la terapia	Insatisfecho	55	25.3	25.3
	Satisfecho	121	55.8	81.1
	Muy satisfecho	41	18.9	100.0
Total		217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

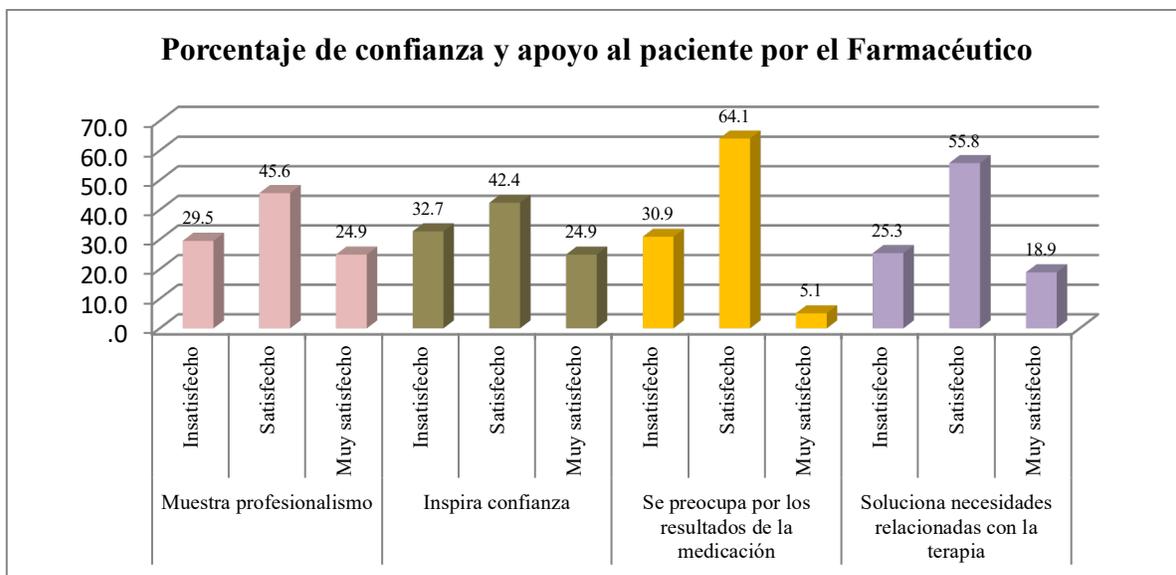


Figura 6. Porcentaje de satisfacción percibida según confianza y apoyo al paciente por el Farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se observan los porcentajes de confianza y apoyo al paciente por el farmacéutico; 45.6% estuvo satisfecho, 24.9% muy satisfecho y 29.5% insatisfecho con el profesionalismo mostrado por el farmacéutico; 42.4% estuvo satisfecho, 24.9% muy satisfecho y 32.7% insatisfecho con la confianza que inspiró el farmacéutico; 64.1% estuvo satisfecho, 5.1% muy satisfecho y 30.9% insatisfecho con la preocupación por los resultados de la medicación; 55.8% estuvo satisfecho, 18.9% muy satisfecho y 25.3% insatisfecho con solución relacionados con la terapia.

Tabla 7. Satisfacción percibida de las buenas prácticas de dispensación frente a la actitud en los usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Evaluación del estado de salud por el farmacéutico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos	Insatisfecho	13	6.0
	Satisfecho	95	43.8
	Muy satisfecho	109	50.2
El farmacéutico explica la acción del medicamento	Insatisfecho	39	18.0
	Satisfecho	116	53.5
	Muy satisfecho	62	28.6
El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento	Insatisfecho	46	21.2
	Satisfecho	108	49.8
	Muy satisfecho	62	28.6
El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento	Insatisfecho	48	22.1
	Satisfecho	118	54.4
	Muy satisfecho	51	23.5
Total	217	100.0	

Fuente. Elaboración propia

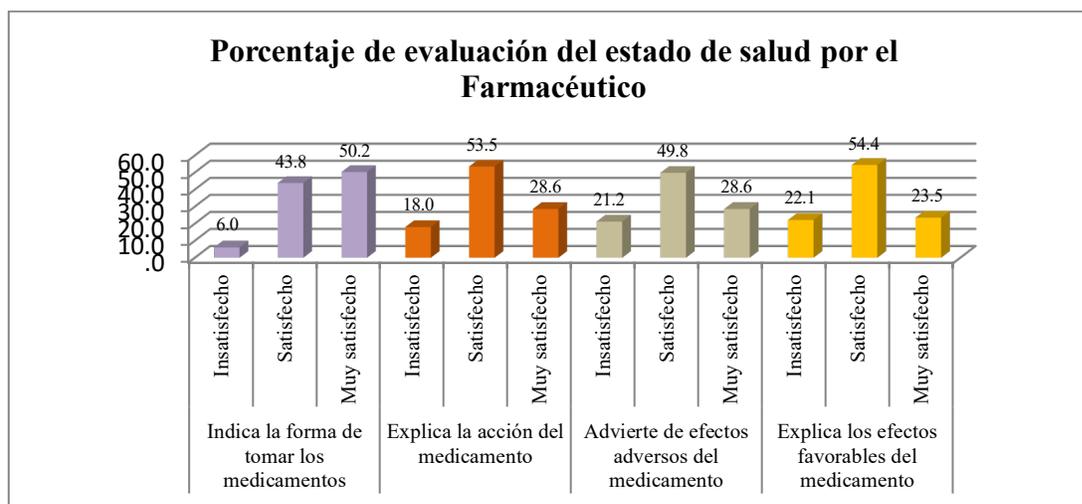


Figura 7. Porcentaje de satisfacción percibida según evaluación del estado de salud por el Farmacéutico en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se observan los porcentajes de evaluación del estado de salud por el farmacéutico; 50.2% estuvo muy satisfecho, 43.8% satisfecho y 6% insatisfecho con la indicación de tomar los medicamentos; 53.5% satisfecho, 28.6% muy satisfecho y 18% insatisfecho con la explicación de acción de los medicamentos; 49.8% estuvo satisfecho, 28.6% muy satisfecho y 21.2% insatisfecho con advertencia de efectos adversos del medicamento; 54.4% estuvo satisfecho, 23.5% muy satisfecho y 22.1% insatisfecho con explicación de los efectos favorables del medicamento.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

H0: No existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

Tabla 8. Buenas prácticas de dispensación con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica marzo 2021

Satisfacción percibida	Buenas prácticas de dispensación						Total	
	En desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	1	0.5	4	1.8	1	0.5	6	2.8
Satisfecho	0	0.0	154	71	36	16.6	190	87.6
Muy satisfecho	0	0.0	12	5.5	9	4.1	21	9.7
Total	1	0.5	170	78.3	46	21.2	217	100

Chi cuadrado: 41.813

gl: 4

p. valor: 0.000

Interpretación:

En la tabla 8 se observa que 87.6% está satisfecho con la satisfacción en tanto que el 9.7 está muy satisfecho. Asimismo, 78.3% está de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación y 21.2% está muy de acuerdo. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir; Existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida en usuarios de cinco boticas del distrito Chosica marzo 2021

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

H0: No existe relación significativa entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

Tabla 9. Recepción y la validación de la prescripción con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica marzo 2021

Satisfacción percibida	Recepción y validación de la prescripción						Total	
	En desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Insatisfecho	1	0.5	3	1.4	2	0.9	6	2.8
Satisfecho	2	0.9	66	30.4	122	56.2	190	87.6
Muy satisfecho	4	1.8	2	0.9	15	6.9	21	9.7
Total	7	3.2	71	32.7	139	64.1	217	100

Chi cuadrado: 27.739 gl: 4 p. valor: 0.000

Interpretación:

En la tabla 9 se observa que 87.6 está satisfecho con la satisfacción en tanto que el 9.7% está muy satisfecho. Asimismo, 64.1% está muy de acuerdo con la recepción y validación de la prescripción y 32.7% está de acuerdo. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir; Existe relación significativa entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción percibida en usuarios de cinco boticas del distrito Chosica marzo 2021

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre la interpretación, preparación y selección de los productos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

H0: No existe relación significativa entre la interpretación, preparación y selección de los productos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

Tabla 10. Interpretación, preparación y selección de los productos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

Satisfacción percibida	Interpretación, preparación y selección de los productos						Total	
	En desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Insatisfecho	1	0.5	3	1.4	2	0.9	6	2.8
Satisfecho	0	0.0	75	34.6	115	53.0	190	87.6
Muy satisfecho	0	0.0	8	3.7	13	6.0	21	9.7
Total	1	0.5	86	39.6	130	59.9	217	100

Chi cuadrado: 36.077 gl: 4 p. valor: 0.000

Interpretación:

En la tabla 10 se observa que 87.6 está satisfecho con la satisfacción en tanto que el 9.7% está muy satisfecho. Asimismo, 59.9% está muy de acuerdo con la interpretación, preparación y selección de los productos y 39.9% está de acuerdo. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H2, es decir; Existe relación significativa entre la interpretación, preparación y selección de los productos con la satisfacción percibida en usuarios de cinco boticas del distrito Chosica marzo 2021.

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre la entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción percibida en usuario de boticas del distrito Chosica 2021

H0: No existe relación significativa entre la entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021.

Tabla 11. Entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021.

Satisfacción percibida	Entrega de los productos e información por el dispensador						Total	
	En desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfecho	2	0.9	4	1.8	0	0.0	6	2.8
Satisfecho	2	0.9	172	79.3	16	7.4	190	87.6
Muy satisfecho	0	0.0	12	5.5	9	4.1	21	9.7
Total	4	1.8	188	86.6	25	11.5	217	100

Chi cuadrado: 36.077

gl: 4

p. valor: 0.000

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que 87.6 está satisfecho con la satisfacción en tanto que el 9.7% está muy satisfecho. Asimismo, 86.6% está de acuerdo con la entrega de los productos e información por el dispensador en tanto que 11.5% está muy de acuerdo. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H3, es decir; Existe relación significativa entre la entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción percibida en usuarios de cinco boticas del distrito Chosica 2021.

Hipótesis específica 4

H3: Existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

H0: No existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021.

Tabla 12. Buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

Actitud del Farmacéutico	Buenas prácticas de dispensación						Total	
	En desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfecho	1	0.5	8	3.7	1	0.5	10	4.6
Satisfecho	0	0.0	117	53.9	34	15.7	151	69.6
Muy satisfecho	0	0.0	45	20.7	11	5.1	56	25.8
Total	1	0.5	170	78.3	46	21.2	217	100

Chi cuadrado: 21.526 gl: 4 p. valor: 0.000

Interpretación:

En la tabla 12 se observa que 69.6% está satisfecho con la actitud del Farmacéutico en tanto que el 4.6% está muy satisfecho. Asimismo, 78.3% está de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación en tanto el 21.7% está muy de acuerdo. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H4, es decir; Existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021

4.1.3. Discusión de los resultados

Satisfacción es un indicador importante para medir la calidad de atención en los servicios de salud y establecimientos farmacéuticos ⁽⁷⁾ y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación contribuyen a mejorar los estados de salud de los pacientes mediante correcta asesoría del medicamento y enfermedad durante la dispensación ⁽¹⁾. De acuerdo a los resultados obtenidos se tienen, en la tabla 1 se observan las frecuencias de los datos generales de los usuarios, 51.6% fueron femeninos, 78.4% tenían edad entre 18-50 años, 42.4% eran casados, 35% solteros, 22.6% convivientes, 60.8% tenían instrucción nivel secundaria, 39.2% nivel educación básica. En la tabla 2 se observan las frecuencias de recepción y validación de la prescripción, 94.4% estuvieron de acuerdo con el registro de datos del prescriptor en la receta médica; 93.1% estuvieron de acuerdo con registro de datos del paciente en la receta médica, 94% estuvieron de acuerdo con registro de datos del medicamento en la receta médica. Resultados son semejantes al estudio de Torres y Salva (2019) ⁽¹⁴⁾ sobre buenas prácticas de dispensación del sistema de distribución de dosis unitaria, hallaron que en 97.8% se

cumplió las buenas prácticas de dispensación en registro de datos del paciente, medicamento y del prescriptor y 88.9% el farmacéutico realizó la validación e interpretación de la prescripción médica. Asimismo, resultados son semejantes con el estudio de Chávez y Tinoco (2015) ⁽¹⁶⁾ sobre buenas prácticas de dispensación en servicio de farmacia de un hospital, hallaron que 98% se realizó validación y recepción de recetas médicas. En la tabla 3 se observan las frecuencias de interpretación, preparación y selección de medicamentos, 95.9% estuvieron de acuerdo en dosis y frecuencia de administración de medicamentos; 83.4 estuvieron de acuerdo en que el farmacéutico ofreció alternativa químico y farmacológico; 97.1% estuvieron de acuerdo en que los envases del medicamento estuvieron en óptimas condiciones. Resultados son semejantes con el estudio de Chávez y Tinoco (2015) ⁽¹⁶⁾ sobre buenas prácticas de dispensación en servicio de farmacia de un hospital, hallaron que 89% de selección y preparación de los medicamentos contribuyen con una correcta dispensación. Asimismo, resultados difieren con el estudio de Agudo (2017) ⁽¹⁸⁾ sobre errores de prescripción en recetas médicas en servicio de hospitalización, hallaron que los principales errores de prescripción fueron omisión de la dosis, vía de administración y presentar receta ilegible. En la tabla 4 se observan las frecuencias de información que brinda el farmacéutico durante la dispensación, 97.2% estuvieron de acuerdo en que se brindó instrucciones de uso de medicamentos; 86.2% estuvieron de acuerdo en que se informó las condiciones de conservación de medicamentos; 89.4% estuvieron de acuerdo en que informó se posibles efectos adversos de medicamentos; 71.5% estuvieron de acuerdo en que informó sobre interacciones medicamentosas. Resultados son semejantes con el estudio de Chávez y Tinoco (2015) ⁽¹⁶⁾ sobre buenas prácticas de dispensación en servicio de farmacia de un hospital, hallaron que 70% recibieron

información adecuada de los medicamentos durante la dispensación. En la tabla 5 se observan las frecuencias de actitud del farmacéutico durante la dispensación, 93.1% estuvo satisfecho con la empatía hacia el usuario; 83.4% de satisfacción con el tiempo dedicado para la atención; 83.8% de satisfacción con atención a las dudas sobre la medicación; 68.2% de satisfacción con atención a dudas sobre el estado de salud. Los resultados son similares con el estudio de Escudero y Huanca (2019) ⁽¹²⁾ sobre cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, hallaron que hubo buena actitud del farmacéutico hacia el usuario en educación y orientación durante la dispensación. Asimismo, los resultados son diferentes con el estudio de Gálvez y Bustamante (2017) ⁽¹⁵⁾ sobre nivel de satisfacción de usuarios externos en un servicio de farmacia, hallaron que sólo el 54% estuvo satisfecho en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. En la tabla 6 se observan las frecuencias de confianza y apoyo al paciente por el farmacéutico; 70.5% estuvo satisfecho con el profesionalismo mostrado por el farmacéutico; 67.3% de satisfacción con la confianza que inspiró el farmacéutico; 69.2% de satisfacción con preocupación del farmacéutico por los resultados de la medicación; 74.7% de satisfacción con solución relacionados con la terapia. Resultados son similares con el estudio de López (2019) ⁽¹³⁾ sobre cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario, hallaron que la satisfacción por apoyo al paciente durante la dispensación fue 71.7% y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación fue 80%. En la tabla 7 se observan las frecuencias de evaluación del estado de salud por el farmacéutico; 94% estuvieron satisfecho con la indicación de tomar los medicamentos; 82.1% estuvieron satisfecho con la explicación de acción de los medicamentos; 78.4% estuvieron satisfecho con advertencia de efectos adversos del medicamento; 77.9% estuvieron

satisfecho con explicación de los efectos favorables del medicamento. Resultados son semejantes al estudio de Santamaría y Barahona (2017) ⁽¹⁷⁾ sobre satisfacción del usuario con el proceso de dispensación de medicamentos, hallaron que hubo relación del proceso de dispensación con la satisfacción en la forma de explicar la acción, efectos adversos e indicaciones de los medicamentos dispensados. Asimismo, resultados son semejantes al estudio de Admasu et al. (2016) ⁽¹⁹⁾ sobre satisfacción y expectativas de usuarios en venta de medicamentos, hallaron 59% recibió atención personalizada en el cual se brindó información sobre la farmacoterapia y la enfermedad además de la forma de conservación del medicamento. Según los resultados se concluye que hubo relación significativa entre la satisfacción percibida con las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se determino que existe relación significativa ($p=0.000$) entre la satisfacción percibida con la recepción y validación de la prescripción porque 87.6 estuvo satisfecho con la satisfacción en tanto 64.1% está muy de acuerdo con la recepción y validación de la prescripción.
- Se evidencia que hay relación significativa ($p=0.000$) entre la satisfacción percibida con la interpretación preparación y selección de los productos porque 87.6 estuvo satisfecho con la satisfacción en tanto 59.9% estuvo muy de acuerdo con la interpretación, preparación y selección de los productos.
- Se determinó que existe relación significativa ($p=0.000$) entre la satisfacción percibida con la entrega de los productos e interpretación por el dispensador porque

87.6 estuvo satisfecho con la satisfacción en tanto 86.6% estuvo de acuerdo con la entrega de los productos e información por el dispensador.

- Se determino que existe relación significativa ($p=0.000$) entre las buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico porque 69.6% estuvo satisfecho con la actitud del Farmacéutico y 78.3% estuvo de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación.

5.2. Recomendaciones

- A los profesionales Químicos Farmacéuticos se recomienda cumplir con las Buenas Prácticas de Dispensación con la finalidad de contribuir con los mejores resultados de la terapia y brindar asesoría sobre la terapia y la enfermedad a los pacientes con el propósito de contribuir en la calidad de vida y a la vez obtener mejores indicadores de satisfacción por el servicio prestado
- A los estudiantes de Farmacia y Bioquímica realizar investigación sobre consejería e intervenciones farmacéuticas con la finalidad de contribuir al uso racional de los medicamentos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020; 20(3): 397-403. DOI: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
2. MINSA-DIGEMID. Directiva administrativa que aprueba la trama estandarizada de datos para la prescripción y dispensación de medicamentos. Directiva Administrativa N° 301. [Citado el 10 julio 2021]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1552017/Directiva%20Administrativa%20N%C2%BA%20301-MINSA-2021-DIGEMID.pdf>
3. República del Perú. Ministerio de Salud. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA. [Internet]. 2009; [Citado el 16 marzo 2021]. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Manual_de_Buenas_Prcticas_de_Dispensacin.pdf
4. Organización Panamericana para la Salud (OPS). Uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias. [Internet]. 2021; [Citado el 16 marzo 2021]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1417:2009-uso-racional-medicamentos-otras-tecnologias-salud&Itemid=1180&lang=es
5. León G, León D, Pájaro N, González M, Granados C, Navarro E. Influencia de la prescripción médica en los errores asociados a pacientes en un instituto de previsión social (IPS) de la Ciudad de Cartagena, Colombia. Revista Avft. [Internet]. 2020;

- [Citado el 16 marzo 2021]. 1(1): 1- 5. Disponible en: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft_1_2020/19_influenzia.pdf
6. Espinoza L, Sandoya K., Salazar Z., Espinosa H, Aspiazu K. Errores asociados a la prescripción de la medicación en un área de emergencia de Ginecología, Ecuador, 2018. Archivos Venezolanes de Farmacología y Terapéutica. [Internet]. 2020; [Citado 16 marzo 2021]. 39(4): 1-7. Disponible en: http://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft_4_2020/12_errores_asociados.pdf
 7. Azher A, Mobrad A, Alghadeer S, Syed W, Al-Arifi M, Almetawazi M, Babelghaith S. Knowledge, Attitudes, and Beliefs Regarding Drug Abuse and Misuse among Community Pharmacists in Saudi Arabia. Int. J. Environ. Res. Public Health. [Internet]. 2020; [Citado 16 marzo 2021]. 17(1): 2-9. DOI: 10.3390/ijerph17041334. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/4/1334>
 8. Foro de Atención Farmacéutica (2007). Farmacéuticos N° 321 – Marzo. Disponible en: <http://www.portalfarma.com/inicio/serviciosprofesionales/forodeattfarma/Documentos/Foro%20AF%20dispensacion.pdf>. [Citado 16 marzo 2021]
 9. Song Z, Hu Y, Zheng S, Yang I, Zhao R. Hospital pharmacists' pharmaceutical care for hospitalized patients with COVID-19: Recommendations and guidance from clinical experience. Research in Social and Administrative Pharmacy. [Internet]. 2020; [Citado 16 marzo 2021]. 1(1): 1-5. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.03.027>
 10. Teni F, Abura T, Workye M, Admasu S, Getaye Y, Belete Y. Clients' expectations from and satisfaction with medicine retail outlets in Gondar town, northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. Dovepress. [Internet]. 2015; [Citado el 16 marzo

- 2021]. 4(1): 1- 12. Disponible en: <https://www.dovepress.com/clientsrsquo-expectations-from-and-satisfaction-with-medicine-retail-o-peer-reviewed-fulltext-article-IPRP>
11. Márquez J, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Farm Hosp. [Internet]. 2016; [Citado el 16 marzo 2021]; 32(2): 71-77. DOI: 10.1016/S1130-6343(08)72817-4. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-evaluacion-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-atendidos-S1130634308728174>
12. Bernabeu M, Hernández A, Campillo J, Zayas M, Planelles M, Aznar M. La nueva normalidad ¿qué opinan nuestros pacientes?. Hosp Domic. [Internet]. 2020; [Citado el 16 marzo 2021], 4(4): 171-184. DOI: <http://doi.org/10.22585/hospdomic.v4i4.112>
13. Santi T, Beck L, Da Silva R, Zeitoune G, Tonel J, Do Reis D. Error de medicación en un hospital universitario: percepción y factores relacionados. Rev Electrónica Enf. [Internet]. 2014; [Citado el 16 marzo 2021]. 1(35): 1-12. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n35/administracion1.pdf>
14. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 5ta Ed. México: McGrawHill. 2010
15. Escudero P, Huanca G. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias y boticas del distrito de la Victoria período junio 2018 – mayo 2019. [Tesis para optar el Título de Químico Farmacéutico]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wienert. Facultad de Farmacia y Bioquímica. 2019. [Citado el 16 marzo 2021]. Disponible en:

http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4128/T061_4338493_4_40808166_T.pdf?sequence=4

16. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita 2018. [Tesis para optar el Título de Químico Farmacéutico]. Piura, Perú: Universidad San Pedro. Facultad de Medicina Humana. Programa de Farmacia y Bioquímica. 2019. [Citado el 16 marzo 2021]. Disponible en:
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Torres S, Salva K. Evaluación de las buenas prácticas de dispensación del sistema de distribución de medicamentos en dosis unitaria en el Hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo. [Tesis para optar el Título de Químico Farmacéutico]. Lima, Perú: Universidad Roosevelt. Facultad de Ciencias de la Salud. 2019. [Citado el 16 marzo 2021]. Disponible en:
<http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/178/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Gálvez N, Bustamante L. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca Perú. Rev. Tzhoeoen [Internet]. 2017, [Citado el 16 marzo 2021]; 9(1): 1-5. Disponible en:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
19. Chávez E, Tinoco R. Buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alvides Carrión – Huancayo para el uso racional del medicamento. [Tesis para optar el Título de Químico Farmacéutico]. Lima, Perú: Universidad Roosevelt. Facultad de Ciencias de la Salud. 2015. [Citado el 16 marzo

2021]. Disponible en:

<http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/32>

20. Santamaría E, Barahona M. Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la Clínica Metropolitana. [Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud]. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. 2017. [Citado el 16 marzo 2021]. Disponible en:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26493/1/45%20GIS.pdf>

21. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014. [Tesis Cuenca: Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Cuenca; 2015]. [Citado el 16 marzo 2021]. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Agudo C. Errores en la prescripción de medicamentos en pacientes internados en el Hospital Mariana de Jesús. [Tesis para optar el Título de Químico farmacéutico]. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Químicas. 2017. [Citado el 16 marzo 2021]. Disponible en:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19357/1/BCIEQ-T-0174%20Argudo%20Flores%20Carlina%20Gissela.pdf>

23. MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección general de salud de las personas Lima - Perú, Agosto del 2002. [Citado el 16 marzo 2021].
Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
24. Admasu S, Workye M, Abura T, Getaye Y, Belete Y, Teni F. Expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar, noroeste de Etiopía: un estudio transversal. Integr Pharm Res Pract. [Internet]. 2015; [Citado el 16 marzo 2021]. 4(1): 1-12. DOI: <https://doi.org/10.2147/IPRP.S75819>
25. Rosario Ramos , Milagros Cahuana . “Rol Del Químico Farmacéutico En Buenas Prácticas De Dispensación En Establecimientos Farmacéuticos De La Provincia De Huancayo” [Internet]. 2016; [Citado el 16 marzo 2021].
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/25/TESIS%20DEL%20ROL%20DEL%20QUIMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Decreto Supremo N° 008-2006-SA, Reglamento de la Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú, promulgado el 09.05.2006
https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000003972_pdf.pdf
27. Taylor K, Sheridan D, Faber M. Visión disminuida = alto riesgo de errores de medicación. Nurs Ed Esp. 2016; 33(6):64-5 [Citado el 17 marzo 2021]
https://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft_4_2020/12_errores_asociados.pdf
28. Digemin. Manual de buenas prácticas de dispensación. PERU – 2009 [Citado el 17 marzo 2021] http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf

29. Joaquín Martínez. Errores En La Prescripción. [Internet]. 2017. [Citado 27 febrero 2021] Disponible en <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/erroresmedicacion/017.pdf>
30. Tutaya A. Uso racional de medicamentos. En el Perú. Avances y dificultades. Revista salud y medicamentos. Lima 2014. 37 I- Pag.3.
[Citado el 27 febrero 2021]. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000400018
31. Minsa. Directiva administrativa que aprueba la trama estandarizada de datos para la prescripción y dispensación de medicamentos. Directiva Administrativa N° 301. [Citado el 27 febrero 2021]. Disponible en <https://www.minsal.cl/portal/url/item/8da19e5eac7b8164e04001011e012993.pdf>
32. Prieto B. El uso del método deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuadernos de Contabilidad. [Internet]. 2017. [Citado 27 febrero 2021]. 18(46): 1-27. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
33. Comité de ética. Código de ética para la investigación. Universidad Norbert Wiener. [Internet]. 2019. [Citado 04 marzo 2021]. 1(1): 1-15. Disponible en: [https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo_de_Etica_para_la_Investigacion_\(vigente\).pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo_de_Etica_para_la_Investigacion_(vigente).pdf)
34. Lara Y, Pompa M. ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. Rev Inv Educación Médica. [Internet]. 2018. [Citado 04 marzo 2021]. 7(26): 99-107. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v7n26/2007-5057-iem-7-26-99.pdf>

35. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Código de ética y deontología del Colegio Químico Farmacéutico del Perú. [Internet]. 2017. [Citado 04 marzo 2021]. Disponible en: <http://www.cqfp.org.pe/wp-content/uploads/2016/08/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-VF-2017Jun20.pdf>

Anexo 1. Matriz de consistencia

Satisfacción percibida y su relación con las buenas prácticas de dispensación en usuarios de cinco boticas del distrito de Chosica 2021

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	VARIABLES	TIPOS DE VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la recepción, validación de la prescripción en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021? ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la interpretación, preparación y selección de los productos en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021? ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la entrega de los productos e interpretación por el dispensador en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021? ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas de 	<p>OBJETIVOS GENERAL Determinar la relación entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la recepción y validación de la prescripción. Determinar la relación entre la satisfacción percibida y la interpretación preparación y selección de los productos. Determinar la relación entre la satisfacción percibida y la entrega de los productos e interpretación por el dispensador. Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida en usuarios de cinco boticas del distrito Chosica marzo 2021</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021 Existe relación significativa entre la interpretación, preparación y selección de los productos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021 Existe relación significativa entre la entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción percibida en 	<p>1. Teórico: En las Buenas Prácticas de Dispensación se encuentra la validación e interpretación de la receta médica, incluye detectar los errores de prescripción, estos errores pueden conducir a elevar los costos en los sistemas de salud, causar graves efectos adversos</p> <p>2. Práctica: El estudio es importante porque permitirá contribuir con información adecuada y actualizada sobre cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, contribuir al uso racional del medicamento</p> <p>3. Metodológico: Se propone una encuesta estructurada con preguntas cerradas y opciones de respuesta para recolectar los datos de manera objetiva sustentados en estudios nacionales e internacionales</p>	<p>V1 Satisfacción percibida</p> <p>V2 Buenas prácticas de dispensación</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>Tipo de investigación Básico</p> <p>Población y muestra Población: 500 usuarios Muestra: 217 usuarios</p> <p>Procesamiento de datos Microsoft Excel y paquete estadístico SPSS versión 24</p> <p>Técnica de análisis de datos Estadística descriptiva e inferencial. Prueba de hipótesis mediante Chi-cuadrado</p>

<p>dispensación y la actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021?</p>		<p>usuarios de boticas del distrito Chosica 2021</p> <p>4. Existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y la actitud del farmacéutico en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021</p>				
---	--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Satisfacción percibida y buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021

El objetivo del trabajo de investigación es determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción percibida en usuarios de cinco boticas del distrito Chosica marzo 2021. Solicitamos vuestro apoyo en completar la encuesta de forma sincera y objetiva, el tiempo aproximado será de 15 minutos, sus respuestas son anónimas, no existe respuestas correctas o incorrectas, usted elige una de las opciones propuestas para cada pregunta.

Autor:

Bach. Arroyo Morán Rossmery

I. DATOS DEL USUARIO

1. Género

Masculino ()

Femenino ()

2. Edad

18 – 30 años ()

31 – 50 años ()

51 – 70 años ()

3. Estado civil

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

4. Grado de instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

II. BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Escala valorativa

- En desacuerdo (1)

- De acuerdo (2)

- Muy de acuerdo (3)

Nº	Recepción y validación de la prescripción	1	2	3
1	Se encuentran registrados en la receta médica los datos del prescriptor			
2	Se encuentran registrados en la receta médica los datos del paciente			
3	Se encuentran registrados en la receta médica los datos del medicamento			

	Interpretación, preparación y selección de los productos			
4	Se interpreta la dosis y frecuencia de administración de los medicamentos			
5	El farmacéutico ofrece alternativa equivalente químico y farmacológico			
6	El medicamento seleccionado corresponde a la receta médica			
7	El envase de los medicamentos se encuentran en óptimas condiciones			
	Entrega de los productos e información por el dispensador			
8	El farmacéutico brinda instrucciones claras sobre uso y dosis de los medicamentos			
9	El farmacéutico informa sobre las condiciones de conservación de los medicamentos			
10	El farmacéutico informa sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos			
11	El farmacéutico informa sobre las interacciones medicamentosas			

III. SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Escala valorativa

1 = Insatisfecho

2 = Satisfecho

3 = Muy satisfecho

Nº	Actitud del Farmacéutico	1	2	3
1	El farmacéutico muestra empatía con el usuario			
2	El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención			
3	El farmacéutico atiende dudas sobre la medicación			
4	El farmacéutico atiende dudas sobre el estado de salud			
	Confianza y apoyo al paciente por el farmacéutico			
5	El farmacéutico muestra profesionalismo			
6	El farmacéutico inspira confianza			
7	El farmacéutico se preocupa por los resultados de la medicación			
8	El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con la terapia			

	Evaluación del estado de salud por el farmacéutico			
9	El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos			
10	El farmacéutico explica la acción del medicamento			
11	El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento			
12	El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento			

Anexo 3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	VALORES	CRITERIOS DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
VI Satisfacción percibida	La satisfacción de los usuarios externos expresa valor individual y subjetivo, aspecto importante para valorar la calidad, indicador muy empleado para valorar la calidad de atención en las instituciones de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud del farmacéutico - Confianza y apoyo al paciente por el Farmacéutico - Evaluación del estado de salud por el Farmacéutico 	<ul style="list-style-type: none"> • Es empático con el usuario • Dedicar tiempo necesario para la atención • Atiende dudas sobre la medicación • Atiende dudas sobre el estado de salud • Muestra profesionalismo • Expira confianza • Se preocupa por los resultados de la medicación • Soluciona necesidades relacionadas con la terapia • Orienta la forma de tomar los medicamentos • Explica la acción del medicamento • Advierte de los efectos adversos del medicamento • Explica los efectos favorables del medicamento • 	Numéricos	SATISFACCIÓN - Muy satisfecho - Satisfecho - Insatisfecho	Cuantitativo Discreta	Encuesta

<p>V2 Buenas Prácticas de Dispensación</p>	<p>Las Buenas Prácticas de Dispensación son un conjunto de normas, establecidos con el objetivo de asegurar un uso adecuado de los medicamentos, estableciendo criterios, metodologías y requisitos para su cumplimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y validación de la prescripción - Interpretación, preparación y selección de los productos - Entrega de los productos e información por el dispensador 	<ul style="list-style-type: none"> • Datos del prescriptor • Datos del paciente • Datos de los productos recetados • Dosis y frecuencia de administración • Ofrece alternativa equivalente químico y farmacológico • El producto corresponde a la receta • Envases se encuentran en buenas condiciones • Instrucciones claras sobre uso y dosis • Informa sobre condiciones de conservación y reacciones adversas • Informa sobre interacciones medicamentosas 	<p>Numéricos</p>	<p>DOLOR</p> <ul style="list-style-type: none"> - En desacuerdo - De acuerdo - Muy de acuerdo 	<p>Cuantitativo</p> <p>Discreta</p>	<p>Encuesta</p>
---	---	--	--	------------------	---	-------------------------------------	-----------------

Anexo 4. Certificado de validez de instrumento

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Buenas prácticas de dispensación	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ₃		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y validación de la prescripción							
	Se encuentran registrados en la recta médica los datos del prescriptor							
	Se encuentran registrados en la recta médica los datos del paciente							
	Se encuentran registrados en la recta médica los datos del medicamento							
	DIMENSIÓN 2: Interpretación, preparación y selección de los productos							
	Se interpreta la dosis y frecuencia de administración de los medicamentos							
	El farmacéutico ofrece alternativa equivalente químico y farmacológico							
	El medicamento seleccionado corresponde a la receta médica							
	El envase de los medicamentos se encuentran en óptimas condiciones							
	DIMENSIÓN 3: Entrega de los productos e información por el dispensador							
	El farmacéutico brinda instrucciones claras sobre uso y dosis de los medicamentos							
	El farmacéutico informa sobre las condiciones de conservación de los medicamentos							
	El farmacéutico informa sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos							
	El farmacéutico informa sobre las interacciones medicamentosas							
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): Satisfacción percibida							
	DIMENSIÓN 1: Actitud del farmacéutico							
	El farmacéutico muestra empatía con el usuario							
	El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención							
	El farmacéutico atiende dudas sobre la medicación							
	El farmacéutico atiende dudas sobre el estado de salud							
	DIMENSIÓN 2: Confianza y apoyo al paciente por el farmacéutico							
	El farmacéutico muestra profesionalismo							
	El farmacéutico inspira confianza							
	El farmacéutico se preocupa por los resultados de la medicación							

	El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con la terapia							
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del estado de salud por el farmacéutico							
	El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos							
	El farmacéutico explica la acción del medicamento							
	El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento							
	El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento							

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg/Dr. _____ **DNI:** _____

Especialidad del validador: _____

_____ de _____ del 2021

Firma del experto Informante

Validez de Instrumento 1.

Satisfacción percibida y buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Buenas prácticas de dispensación	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y validación de la prescripción							
	Se encuentran registrados en la recta médica los datos del prescriptor	X		X		X		
	Se encuentran registrados en la recta médica los datos del paciente	X		X		X		
	Se encuentran registrados en la recta médica los datos del medicamento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interpretación, preparación y selección de los productos							
	Se interpreta la dosis y frecuencia de administración de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico ofrece alternativa equivalente químico y farmacológico	X		X		X		
	El medicamento seleccionado corresponde a la receta médica	X		X		X		
	El envase de los medicamentos se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Entrega de los productos e información por el dispensador							
	El farmacéutico brinda instrucciones claras sobre uso y dosis de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico informa sobre las condiciones de conservación de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico informa sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico informa sobre las interacciones medicamentosas	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): Satisfacción percibida							
	DIMENSIÓN 1: Actitud del farmacéutico							
	El farmacéutico muestra empatía con el usuario	X		X		X		
	El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención	X		X		X		
	El farmacéutico atiende dudas sobre la medicación	X		X		X		
	El farmacéutico atiende dudas sobre el estado de salud	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confianza y apoyo al paciente por el farmacéutico							
	El farmacéutico muestra profesionalismo	X		X		X		

El farmacéutico inspira confianza	X		X		X		
El farmacéutico se preocupa por los resultados de la medicación	X		X		X		
El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con la terapia	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Evaluación del estado de salud por el farmacéutico							
El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos	X		X		X		
El farmacéutico explica la acción del medicamento	X		X		X		
El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento	X		X		X		
El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento	X		X		X		

Observaciones: NINGUNO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. NESQUEN JOSÉ TASAYCO YATACO **DNI:** 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

3 de abril del 2021



C.F. NESQUEN J. TASAYCO YATACO
C.Q.F.P. 07103

Firma del experto Informante

Validez de instrumento 2

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Buenas prácticas de dispensación	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y validación de la prescripción							
	Se encuentran registrados en la receta médica los datos del prescriptor	X		X		X		
	Se encuentran registrados en la receta médica los datos del paciente	X		X		X		
	Se encuentran registrados en la receta médica los datos del medicamento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interpretación, preparación y selección de los productos							
	Se interpreta la dosis y frecuencia de administración de los medicamentos	X		X		X		
	El fármaco ofrece alternativa equivalente químico y farmacológico	X		X		X		
	El medicamento seleccionado corresponde a la receta médica	X		X		X		
	El envase de los medicamentos se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Entrega de los productos e información por el dispensador							
	El farmacéutico brinda instrucciones claras sobre uso y dosis de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico informa sobre las condiciones de conservación de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico informa sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico informa sobre las interacciones medicamentosas	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): Satisfacción percibida							
	DIMENSIÓN 1: Actitud del farmacéutico							
	El farmacéutico muestra empatía con el usuario	X		X		X		
	El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención	X		X		X		
	El farmacéutico atiende dudas sobre la medicación	X		X		X		

	El farmacéutico atiende dudas sobre el estado de salud	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confianza y apoyo al paciente por el farmacéutico							
	El farmacéutico muestra profesionalismo	X		X		X		
	El farmacéutico inspira confianza	X		X		X		
	El farmacéutico se preocupa por los resultados de la medicación	X		X		X		
	El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con la terapia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del estado de salud por el farmacéutico							
	El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico explica la acción del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento	X		X		X		

Observaciones: Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Hugo Jesús Justil Guerrero

CQFP N° 11808

Especialidad del validador: Farmacología experimental

27 de marzo del 2021


Firma del experto Informante

Validez de instrumento 3

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Buenas prácticas de dispensación	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y validación de la prescripción							
	Se encuentran registrados en la receta médica los datos del prescriptor	X		X		X		
	Se encuentran registrados en la receta médica los datos del paciente	X		X		X		
	Se encuentran registrados en la receta médica los datos del medicamento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interpretación, preparación y selección de los productos							
	Se interpreta la dosis y frecuencia de administración de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico ofrece alternativa equivalente químico y farmacológico	X		X		X		
	El medicamento seleccionado corresponde a la receta médica	X		X		X		
	El envase de los medicamentos se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Entrega de los productos e información por el dispensador							
	El farmacéutico brinda instrucciones claras sobre uso y dosis de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico informa sobre las condiciones de conservación de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico informa sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico informa sobre las interacciones medicamentosas	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): Satisfacción percibida							
	DIMENSIÓN 1: Actitud del farmacéutico							
	El farmacéutico muestra empatía con el usuario	X		X		X		
	El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención	X		X		X		
	El farmacéutico atiende dudas sobre la medicación	X		X		X		

	El farmacéutico atiende dudas sobre el estado de salud	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confianza y apoyo al paciente por el farmacéutico							
	El farmacéutico muestra profesionalismo	X		X		X		
	El farmacéutico inspira confianza	X		X		X		
	El farmacéutico se preocupa por los resultados de la medicación	X		X		X		
	El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con la terapia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del estado de salud por el farmacéutico							
	El farmacéutico indica la forma de tomar los medicamentos	X		X		X		
	El farmacéutico explica la acción del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico advierte de los efectos adversos del medicamento	X		X		X		
	El farmacéutico explica los efectos favorables del medicamento	X		X		X		

Observaciones: Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Hugo Jesús Justil Guerrero

CQFP N° 11808

Especialidad del validador: Farmacología experimental

27 de marzo del 2021


Firma del experto Informante

Anexo 5. Aprobación del Comité de ética



**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA
INVESTIGACIÓN**

Lima, 25 de junio de 2021

Investigador(a):
Arroyo Morán Rossmery
Exp. N° 677-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: "Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021" V02, el cual tiene como investigador principal a Arroyo Morán Rossmery.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 6. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Arroyo Morán Rossmery
Título : Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Arroyo Morán Rossmery**. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021. Su ejecución permitirá contribuir con información adecuada y actualizada sobre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación; uso racional del medicamento, orientación y atención de calidad para satisfacer a los usuarios.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se explicará el propósito central del estudio
- Firmará el consentimiento informado de forma voluntaria
- Se aplicará la encuesta con preguntas cerradas destinadas a recopilar datos sobre satisfacción y las buenas prácticas de prescripción

La encuesta puede demorar máximo 10 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

No existe riesgo. Los datos recolectados son confidenciales y se mantendrán en el anonimato. Su participación en el estudio es libre y voluntaria

Beneficios: No hay beneficios directos para la salud o beneficios médicos para usted por participar en el estudio

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo de la investigación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador; Arroyo Morán Rossmery; al siguiente número de celular 915989866 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:

Nombres

DNI:

Investigador

Nombres

DNI:

Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

Permiso de autorización de la botica



Yo Susan Paulino Anglas identificada con Dni: 41719096 Representante legal de la botica "FARMA ESTRELLA". Mediante este documento autorizo que se realice la recolección de datos para la ejecución de la tesis titulada: "Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica, 2021". Cuya finalidad es evaluar la relación entre la satisfacción y buenas prácticas de dispensación a usuario en la botica "FARMA ESTRELLA" de la Av. Lima Sur Nro. 1634 Int. A. Tarazona Lurigancho -Lima- Lima . Durante el año 2021 , a la

Bachiller Arroyo Moran Rossmery com Dni :47289059 de la facultad de Farmacia y bioquímica de la Universidad Norbert Wiener .

Susan Paulino Anglas

Dni:41719096