



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**BUENAS PRÁCTICAS DE LA DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN
EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE
COLLIQUE, LIMA-2023**

PRESENTADO POR:

Mg. JAIME DAVID TORRES LÉVANO

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9024-2630

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

BIENESTAR Y GESTIÓN EN SALUD HUMANA

ASESOR

Dr. APARCANA QUIJANDRIA, PEDRO MARTIN JESUS

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6984-3407

LIMA - PERÚ

2023

BUENAS PRÁCTICAS DE LA DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE COLLIQUE, LIMA-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uoosevelt.edu.pe	Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net	Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unid.edu.pe	Fuente de Internet	2%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe	Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	2%
6	publicaciones.usanpedro.edu.pe	Fuente de Internet	2%
7	Submitted to Universidad Católica San Pablo	Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uigv.edu.pe	Fuente de Internet	1%

9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	1 %
12	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uarm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo



DEDICATORIA

Al señor misericordioso Jesús por
darme motivación permanente para
lograr mis metas

AGRADECIMIENTO

A todos los integrantes de mi grupo familiar que siempre estuvieron presentes en los días más difíciles.

RECONOCIMIENTO

A mis docentes del doctorado que me guiaron para culminar con éxito.

ÍNDICE

.....	i
CARATULA	i
LINEA DE INVESTIGACIÓN	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	15
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.2.1 Delimitación espacial.....	17
1.2.2 Delimitación social.....	17
1.2.3 Delimitación temporal.....	18
1.2.4 Delimitación conceptual.....	18
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1 Problema principal.....	18
1.3.2 Problemas secundarios.....	18
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1 Objetivo general.....	19
1.4.2 Objetivos específicos.....	19
1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1 Justificación.....	20
1.5.2 Importancia.....	20
1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	21

1.7	LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	21
CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO.....		22
2.1	DISPENSACIÓN.....	22
2.1.1.	Fundamentación epistemológica y ontológica	22
2.2.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	23
2.2.1	Fundamentación epistemológica y ontológica	23
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL		26
3.1	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	26
3.1.1	Antecedentes internacionales	26
3.1.2	Antecedentes nacionales	30
3.2	BASES TEÓRICAS.....	33
3.2.1	BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN.....	33
3.2.2	SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	39
3.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	42
CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES		44
4.1	HIPÓTESIS GENERAL	44
4.2	HIPÓTESIS SECUNDARIAS.....	44
4.3	DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE VARIABLES.....	44
4.4	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		47
5.1	ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
5.1.1	Enfoque de la investigación	47
5.1.2	Tipo de investigación	47
5.2	MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	48
5.2.1	Método de investigación	48
5.2.2	Diseño de investigación	48
5.3	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	48
5.3.1	Población.....	48
5.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
5.4.1	Técnicas	49
5.4.2	Instrumentos.....	49

5.4.3	Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación	50
5.5	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	51
5.6	ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN	51
CAPÍTULO VI: RESULTADOS.....		52
6.1	ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	52
6.1.1	Buenas prácticas de la dispensación.....	52
6.1.2	Satisfacción del usuario.....	59
CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		70
CONCLUSIONES.....		72
RECOMENDACIONES.....		73
A N E X O S.....		78
ANEXO N°1: Matriz de consistencia		79
Anexo N° 2: Instrumentos de recolección de datos		81
ANEXO N°3: Validación de expertos.....		83
Anexo N° 4: Copia de la data procesada		85
Anexo N°5: Consentimiento informado		88
Anexo N°6: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo		90
Anexo N°7: Declaratoria de autenticidad de tesis		91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Buenas prácticas de la dispensación	53
Tabla 2: D1 Recepción y validación de la prescripción	55
Tabla 3: D2 Análisis e interpretación de la prescripción	56
Tabla 4: D3 De la preparación y selección de los productos para su entrega	57
Tabla 5: D4 De los registros	58
Tabla 6: D5 De la entrega de los productos e información por el dispensador	59
Tabla 7: Satisfacción del usuario	60
Tabla 8: D1 Rendimiento percibido	61
Tabla 9: D2 Las expectativas	62
Tabla 10: D3 Niveles de satisfacción	63
Tabla 11: Prueba de Normalidad	64
Tabla 12: Contrastación de Hipótesis General	65
Tabla 13: Contrastación de Hipótesis Específica 1	66
Tabla 14: Contrastación de Hipótesis Específica 2	67
Tabla 15: Contrastación de Hipótesis Específica 3	68
Tabla 16: Contrastación de Hipótesis Específica 4	69
Tabla 17: Contrastación de Hipótesis Específica 5	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Buenas prácticas de la dispensación.....	53
Figura 2: D1 Recepción y validación de la prescripción	55
Figura 3: D2 Análisis e interpretación de la prescripción	56
Figura 4: D3 De la preparación y selección de los productos para su entrega	57
Figura 5: D4 De los registros	58
Figura 6: D5 De la entrega de los productos e información por el dispensador	59
Figura 7: Satisfacción del usuario.....	60
Figura 8: D1 Rendimiento percibido	61
Figura 9: D2 Las expectativas	62
Figura 10: D3 Niveles de satisfacción	63

RESUMEN

El objetivo fue determinar la influencia de las buenas prácticas del proceso de dispensación en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

La investigación considero el desarrollo de las variables buenas practica de la dispensación y satisfacción del usuario con sus dimensiones de recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección, de los registros y de la entrega de los productos e información por el dispensador para la variable independiente y las dimensiones rendimiento percibido, las expectativas y niveles de satisfacción para la variable dependiente.

El enfoque fue cuantitativo de tipo básica, descriptiva relacional, hipotético deductivo y no experimental, se empleó la encuesta y dos cuestionarios de 30 preguntas para ambas variables, con una población de 150 usuarios y una muestra probabilística de 108.

Según Chi cuadrado por la significancia bilateral de 0,000 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H_0 y aceptar que: Las buenas prácticas del proceso de dispensación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique,2023, por lo que se concluye que la óptima realización de las buenas prácticas del proceso de dispensación eleva la satisfacción de los usuarios.

PALABRAS CLAVE: Buenas prácticas de la dispensación, satisfacción de los usuarios

ABSTRACT

The objective was to determine the influence of good practices in the dispensing process on the satisfaction of users of the pharmacy service at the Collique Health Center, 2023.

The research considered the development of good practice variables of dispensing and user satisfaction with its dimensions of reception and validation, analysis and interpretation, preparation and selection, records and delivery of products and information by the dispenser for the independent variable and the dimensions perceived performance, expectations and levels of satisfaction for the dependent variable.

The approach was basic quantitative, descriptive-relational, hypothetical-deductive and non-experimental. The survey and two questionnaires of 30 questions for both variables were used, with a population of 150 users and a probabilistic sample of 108.

According to Chi square, the bilateral significance of 0.000, which is less than $P = 0.05$, allows us to reject H_0 and accept that: Good practices in the dispensing process influence the satisfaction of users of the pharmacy service at the Health Center. Collique,2023, therefore it is concluded that the optimal implementation of good practices in the dispensing process increases user satisfaction.

KEYWORDS: Good dispensing practices, user satisfaction

RIEPILOGO

L'obiettivo era determinare l'influenza delle buone pratiche nel processo di dispensazione sulla soddisfazione degli utenti del servizio farmaceutico presso il Collique Health Center, 2023.

La ricerca ha considerato lo sviluppo di variabili di buona pratica di erogazione e soddisfazione dell'utente con le sue dimensioni di accoglienza e validazione, analisi e interpretazione, preparazione e selezione, registrazione e consegna dei prodotti e informazioni da parte del distributore per la variabile indipendente e le dimensioni di prestazione percepita, aspettative e livelli di soddisfazione per la variabile dipendente.

L'approccio è stato quantitativo, basico, descrittivo, relazionale, ipotetico, deduttivo e non sperimentale: sono stati utilizzati l'indagine e due questionari da 30 domande per entrambe le variabili, con una popolazione di 150 utenti e un campione probabilistico di 108.

Secondo Chi quadrato, la significatività bilaterale di 0,000, che è inferiore a $P = 0,05$, ci consente di rifiutare H_0 e accettare che: Le buone pratiche nel processo di dispensazione influenzano la soddisfazione degli utenti del servizio di farmacia presso il Centro sanitario. 2023, pertanto si conclude che l'implementazione ottimale delle buone pratiche nel processo di erogazione aumenta la soddisfazione degli utenti.

PAROLE CHIAVE: Buone pratiche di erogazione, soddisfazione dell'utente

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, regional y local, el cuidado de la salud es uno de las principales demandas que requiere una persona, la familia y la sociedad. En ese sentido se hace cada vez más necesario darle la atención oportuna y principalmente de calidad. En ese proceso de atención se encuentra el expendio de medicamentos, los cuales deben asignarse en cantidad y dosis normadas por el profesional de la salud y que debe ser expendido por las farmacias tanto privadas como públicas y que muchas veces no se les da la importancia debida en cuanto a un proceso de dispensación formalizado y enfocado en el usuario. Esta situación se ve mas agravada en los sectores que no tienen una oferta de salud adecuada en la oferta que permita atenderlos en forma adecuada y aun mas sensible se halla la calidad de atención a los pacientes.

En la actualidad a lo largo de todo el territorio nacional se vienen dando en forma no adecuada y no controlada el uso de los medicamentos, lo cual trae consigo resultados adversos de su aplicación lo cual no permite atenuar o eliminar las dolencias y trayendo consecuencias nefastas a la salud a nivel individual y a la salud pública.

Asimismo, se tiene información estadística referente sobre el completamiento del tratamiento en el cual se observa que solo un 60 por ciento lo cumple y un 40 por ciento no lo cumple lo cual es adverso para mejorar la calidad de vida de las personas.

Por lo que se hace necesario realizar estudios en forma continua a fin de ir analizando el avance sobre el uso y completamiento de los medicamentos en el tratamiento lo que permitirá mejorar las normas emitidas en lo que respecta a la dispensación de medicamentos en beneficio de los usuarios, quienes cada vez son más exigentes en el rubro de salud.

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró siete capítulos:

El primero contiene la problemática.

Seguido de la filosofía de las variables.

En la tercera parte la teoría a emplearse.

Como cuarta parte el planteamiento de las hipótesis referidas a la investigación

El quinto capítulo los aspectos metodológicos, el sexto los resultados y el séptimo las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, las fuentes de información y anexos referidos a la matriz de consistencia, instrumentos y declaración de autenticidad de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el mundo, el 50 por ciento de daños que se pueden evitar en la atención de pacientes del área de medicina, están asociados con la medicación, donde el 25 por ciento son casos graves o de incidencia letales.¹

En la actualidad debido existe una gran cantidad de daños asociados a la medicación, especialmente en adultos mayores que ingieren diversos medicamentos y que son potenciales a sufrir determinados riesgos, asimismo también se evidencian daños originados por una no adecuada atención en la parte quirúrgica, de los cuidados especializados y finalmente la medicación de urgencia.

Las atenciones de poca seguridad y los errores u omisiones de la medicación son las que vienen originando lesiones y daños en el sector de la atención de la salud a nivel mundial. Donde el valor relaciones a los errores de la medicación se valoriza en aproximadamente 42 mil millones de dólares por año. Asimismo los errores en la medicación se originan debido a causas sistémicas o de índole humano tales como el agotamiento, no adecuadas condiciones del ambiente, falta de recursos humanos, lo cual trae como consecuencia una prescripción no adecuada, transcripción, dispensación y gestión y control. Donde estas fallas pueden traer consecuencias de daños graves, discapacidad y hasta poner en riesgo la vida.

En el año 2022 la OMS¹ estuvo enfocada en brindar una seguridad en la medicación con el slogan” Medicación sin daño” . La cual considero su consolidación en el mundo en que la OMS priorizara la seguridad del paciente con la medicación sin daño, a fin de minimizar los daños que se pudieran evitar originados por la medicación.

La OMS¹ viene desarrollando nuevas estrategias a fin de minimizar los daños originados por la medicación en sectores claves. Asimismo, con otros organismos asociados viene elaborando recursos de carácter técnicos en la seguridad de la medicación, considerando guías normativas y alternativas de solución de seguridad en la medicación de medicamentos que son de forma y sonido similares. Donde los de forma y sonido suenan similares entre ambos, por su denominación de genérico o por la marca. Teniendo una presentación o envase similar, denominaciones que se pronuncien similar o con escritura parecida.

Asimismo aparte de los errores causado por las personas, se encuentran las fallas en el área de prescripción que originan los daños en la medicación. Donde mas del cincuenta por ciento de los daños causados por los medicamentos se realizan en la fase de la prescripción, seguido del momento en que las personas lo ingieren, todo ello por falta de un control adecuado. Donde encontramos que los antibióticos son los medicamentos de mayor riesgo; seguidamente presentan riesgos alto los medicamentos clasificados como sedantes, para el sistema cardiaco, la tensión entre otros.

La OMS¹ solicita a los involucrados que tomen en cuenta las recomendaciones para minimizar los daños asociados con la medicación, mediante implementación de estrategias y normas que mejoren la seguridad de la medicación a niveles mundial, regional, nacional y local consolidando el Reto del lema Medicación sin daño.

Esta problemática a nivel Perú es similar, no se cuenta con normas precisas y actualizadas en los diversos centros de salud, hospitales, y demás centros de atención de salud, tanto en el ámbito del sector público y privado

Tal es el caso del Centro de Salud de Collique III Zona es de categoría I-3 en el distrito de Comas y pertenece a la DISA Dirección de Salud Lima Norte. Cuyo objetivo es enfocarse en la dignidad personal, desarrollando la salud, previniendo el

impacto de las enfermedades y brindando la atención total de salud en los habitantes de Lima; proponiendo y guiando los lineamientos de políticas de salud en trato con los actores sociales y los sectores públicos.

Luego del Covid-19 viene presentando horarios no adecuados, ausencia del personal de farmacia, no adecuada atención a los usuarios, no brindar información sobre dosificación, tratamiento, tomas de medicamento, no existencia en los petitorios los medicamentos indicados en las recetas, todo lo cual crea cierta insatisfacción de los usuarios, asimismo, tanto el personal profesional de la salud, como los pacientes pueden equivocarse al solicitar, prescribir, dispensar, preparar, administrar o consumir un medicamento equivocado, en una dosis equivocada o en un momento equivocado, lo que puede ocasionar un daño grave. Ahora bien, todos los errores de medicación pueden evitarse. Para ello, y para evitar el daño subsiguiente, es necesario poner en marcha sistemas y procedimientos para que el paciente reciba la medicación correcta en la dosis correcta, por la vía correcta y en el momento correcto. razón por la cual la presente investigación propondrá alternativas de mejora en los protocolos y normas que regulen la dispensación de los medicamentos en el servicio de farmacia a fin de mejorar y elevar la satisfacción de los usuarios que acuden al mencionado centro de salud.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud Collique III zona, provincia de Lima departamento de Lima, ubicado en la Avenida Santa Rosa cuadra 9 S/N Collique tercera zona Comas.

1.2.2 Delimitación social

La unidad de análisis fueron los usuarios que acuden al Centro de Salud Collique III zona en Comas.

1.2.3 Delimitación temporal

Abarcó seis meses de junio a noviembre del 2023.

1.2.4 Delimitación conceptual

El trabajo se enmarcó en el desarrollo de las bases teóricas del proceso de dispensación y la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud de Collique.

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema principal

¿Cuál es la influencia de las buenas prácticas del proceso de dispensación en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023?

1.3.2 Problemas secundarios

¿Cuál es la influencia de la recepción y validación en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023?

¿Cuál es la influencia del análisis e interpretación de la prescripción en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023?

¿Cuál es la influencia de la preparación y selección de los productos para su entrega en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023?

¿Cuál es la influencia de los registros en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023?

¿Cuál es la influencia de la entrega de los productos e información por el dispensador en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia de las buenas prácticas del proceso de dispensación en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

Establecer la influencia de la recepción y validación en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Analizar la influencia del análisis e interpretación de la prescripción en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Especificar la influencia de la preparación y selección de los productos para su entrega en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Precisar la influencia de los registros y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Determinar la influencia de la entrega de los productos e información por el dispensador y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación

- **Teórica**

Se justifica porque los conceptos de buenas prácticas del proceso de dispensación serán aplicados a fin de mejorar el servicio de atención de farmacia, tanto para el centro de salud como tomarse como referencia para ser implementados en otros centros de salud a nivel local y provincial.

- **Práctica**

La investigación permitirá brindar alternativas de solución a la problemática actual, así como servirá de base para otras investigaciones que se relacionen al tema y finalmente también puede ser usado por otras instituciones de salud que vienen atravesando problemas de atención al usuario.

- **Metodológica**

Se realizó mediante el método de investigación científico, para ello contó con instrumentos validados y confiables para recoger datos que fueron procesados y determinaron la validez o rechazo de las hipótesis de estudio.

- **Social**

Los hallazgos o resultados servirán para ser tomados como base para estudios posteriores o para tratar de solucionar problemas sobre el proceso de atención en los servicios de farmacia de los centros de salud a nivel local o regional.

1.5.2 Importancia

La importancia de la investigación se centra porque permitió diagnosticar y plantear alternativas de mejora en la atención en el proceso de dispensación

que permita que el usuario quede satisfecho en la atención, así como que el centro de salud cuente con personal cada vez mejor capacitado en la atención del servicio de farmacia.

1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la tesis se contó con la factibilidad adecuada disponiéndose del personal y recursos materiales, no teniéndose restricción alguna.

1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Se tuvo restricciones en la recopilación de datos de los encuestados en forma inicial y que después mediante obsequio de lapiceros y otros accedieron de manera gustosa a contestar los cuestionarios, posteriormente no hubo limitaciones.

CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO

2.1 DISPENSACIÓN

2.1.1. Fundamentación epistemológica y ontológica

2.1.1.1. Dispensación

A través de la historia, las actividades del profesional dedicado a la farmacia fueron limitado, principalmente a la entrega de medicinas y otros materiales sanitarias, en la situación actual se hace indispensable realizar la dispensación donde se consideran las de orientar al paciente, así como a la promoción y prevención del estado de salud de la comunidad durante el empleo de las medicinas a tomarlas, así como a los fines de la farmacoterapia³

La demanda de contar con profesional en mayor cantidad y de mejores competencias en toda la gama del desarrollo humano, ha originado que casi la totalidad de instituciones de carácter universitario brindarle la atención debida y enfocarse en los estudios de mayor nivel como es el posgrado.

En los últimos cuarenta años se han modernizado las actividades del farmacéutico desde lo tradicional de entregar medicamento a

una adecuada orientación en el tratamiento y cuidado del paciente, en la que tiene un rol de elaborador y de entrega de medicinas hacia un demandante de servicios de información, actualmente un profesional al cuidado de la salud para consolidar que la terapia que recibe la persona sea la mas adecuada, efectiva, cómoda y segura⁴ Denominado la “Atención Farmacéutica”. El concepto fue introducido por Hepler y Strand de las Universidades de Florida y Minnesota (EEUU), en un trabajo publicado en 1990 (Pharmaceutical Care): “Atención Farmacéutica” es la provisión responsable de la farmacoterapia con el propósito de alcanzar unos resultados concretos que mejoren la calidad de vida de cada paciente”⁵. La aplicación de esta nueva concepción trae consigo que el paciente es el beneficiado con las acciones realizadas por el profesional de Farmacia, donde el fin es que desde el inicio de la dispensación de las medicinas acompañada a recomendaciones para una atención y cuidado que en el proceso busque identificar y resolver los problemas asociados, con el objetivo básico de conseguir la mejora de la calidad de vida de los pacientes. Por lo tanto y de acuerdo con estos objetivos, las necesidades de aprendizaje en Atención Farmacéutica, también serán de tres tipos: trabajar con pacientes que tienen problemas de salud, trabajar con los médicos que van a tratar o han tratado ese problema de salud en un paciente, aprender a trabajar con los medicamentos que el farmacéutico y el médico usan como herramientas para resolver o paliar el problema de salud de cada paciente⁶.

2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

2.2.1 Fundamentación epistemológica y ontológica

2.2.1.1 Satisfacción del usuario

A través de la historia la relación médico-paciente fue concebida como la parte fundamental para determinar el resultado

final de la atención en salud. En la actualidad se han incluido a otras profesiones de la salud tales como la enfermería, farmacia, biología, así como el trabajo social, la psicología y otras profesiones diferentes de la del médico.

La forma como a través del tiempo se ha venido dando la atención se le conoce como atención en salud, la cual fue indicada por Hipócrates en la cual resalta la relevancia de la clínica para el tratamiento de la persona y obtener un resultado adecuadamente positivo. Por lo que se viene afirmando en forma repetidas que no solo son importantes para una atención adecuada solo los aspectos dados por el médico, sino también el trato, la comunicación adecuada entre los profesionales de la salud y el paciente o sus familiares, que son aspectos del profesional de la salud. (Pendleton y Hasler, 1983). Tampoco debemos dejar de lado que, en los diferentes sistemas de atención en salud, las quejas están relacionadas al tipo y la cantidad de datos que recibe el paciente y cierta veces la atención científica de los cuidados brindados (Cartwright, 1967; Cartwright y Anderson, 1981).

Los temas relacionados con el estudio de la atención en salud se consolidan bajo un único y común denominador, prefiriéndose hablar de: satisfacción del paciente⁷

SOBRE EL CONCEPTO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

El desarrollar sobre la satisfacción del usuario o paciente se considera como una determinada atención futura de los servicios de salud o como ocasión del empleo del servicio de salud (Roghamann, Hengst y Zastowny, 1979). En la actualidad se conceptúa como aquella visión del usuario y relación con la atención, donde esta se da en función a los fines y la clase de profesional que realiza el estudio. De esta forma los médicos o enfermeras entienden a la satisfacción de puntos diferentes a los de un sociólogos o psicólogo, siendo esta diferencia de orden cualitativo de los de los economistas de la salud.⁷

Diversos autores consideran 2 grandes dimensiones para el desarrollo del estudio de la satisfacción de los usuarios o pacientes (Roghmann, Hengst y Zastowny, 1979), considerando de:

(a) la satisfacción en forma general, que es el nivel o grado con que las atenciones de la salud ofertados y recibidos

(b) La recibida en forma específica, que es el nivel o grado en función a las atenciones recibidas previamente al emplear los servicios de salud.

La incidencia de la satisfacción en la atención de salud ha sido estudiada en forma continua. Donde uno de los enfoques mas empleados y aceptado sobre el tema es el de A. Donabedian en 1966.

Este autor, considera que la satisfacción en la atención de la salud es relevante para establecer la calidad de la atención de la salud que se brinda. Así como lo entiende como una forma de medir la eficacia y el control del objetivo de la calidad de los servicios de salud. Luego de veinte años desde que Donabedian desarrollara el tema de satisfacción de los pacientes, su conceptualización continua vigente. En la actualidad conocemos a la satisfacción como una forma de garantía de la calidad brindada, con un resultado específico del servicio brindado por un profesional de la salud, los medios empleados, el centro de salud en su conjunto, si bien es una percepción mas que un objetivo de la calidad se tendría que hablar de calidad percibida o de otra forma de la parte subjetiva de la calidad de la asistencia⁷.

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

3.1.1 Antecedentes internacionales

Pin⁸, en su trabajo *Control interno y su incidencia en el área de Farmacia en el Hospital Básico del Cantón Jipijapa, Manabí Ecuador*.

La principal problemática enfocada en la tesis fue la no existencia de políticas y procesos que brinden el aseguramiento de garantizar que se cumplan los objetivos establecidos en el área de farmacia siendo un riesgo alto para el centro de salud; el propósito fue analizar los procedimientos del control interno del área de farmacia aplicando la normativa COSO I

Se evidenció el grado de confianza y riesgo, el impacto de las normativas y disposiciones internas y externas y finalmente determinar las debilidades y fortalezas que se cuenta en el área. Para el estudio se empleó el enfoque mixto, método deductivo mediante el procedimiento de lo general a lo particular, la parte inductiva de las conclusiones generales sustentadas en las bases teóricas y leyes, con una población de once colaboradores del área de farmacia. Los resultados fueron que no se tiene un código de ética, a pesar de tener un manual de puestos estos en la realidad no se viene cumpliendo, no disponen del espacio adecuado así como tampoco del mobiliario para realizar la dispensación y el adecuado almacenamiento de medicinas e insumos.

Urda⁹, en su artículo *“Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados, Armería, México.*

La atención y satisfacción del usuario está relacionada al tipo y forma de atención brindada por los profesionales de la salud. Donde tomar una encuesta toma en cuenta un estándar o promedio de calidad para analizar los procesos del servicio médico. El propósito fue establecer el grado de satisfacción del usuario con el servicio brindado en el área de farmacia y observar mejora en el servicio así como realizar comparaciones del antes y después con los resultados obtenidos. Se empleó un estudio transversal en los meses de febrero a diciembre del año 2015, durante las consultas externa de farmacia en un hospital. Para ello se aplicó una encuesta debidamente validada de 19 ítems. Los resultados se realizaron mediante el análisis de 386 cuestionarios donde el 97.67 por ciento de los encuestados estuvo satisfecho de manera global con la atención recibida en la consulta de farmacia. Donde el área física y la estructura organizacional tuvieron resultados bajos, llegando a la conclusión que el grado de satisfacción fue muy alto, así como tener en cuenta la percepción del usuario para establecer mejoras e incrementar la calidad del servicio ofertado.

Maidana¹⁰, en su artículo *“Evaluación del servicio de farmacia que atiende a pacientes diabéticos en el Centro de Salud N°9, Programa Nacional de Diabetes, Paraguay.*

Dentro de las dimensiones de la calidad encontramos que la calidad es saber el nivel de satisfacción de los usuarios que es el indicador que mide la calidad de los servicios de salud y la atención recibida. Analizar el nivel de satisfacción de personas con diabetes en relación a la atención en el área de farmacia. La investigación fue observacional descriptivo transversal en el que se entrevistó a pacientes diabéticos mediante un cuestionario con escala Likert, con 5 alternativas cerradas (1: en desacuerdo, y 5: muy de acuerdo). Los motivos de insatisfacción se evaluaron a través preguntas abiertas.

Participaron 108 pacientes, de los cuales el 69 por ciento fueron mujeres, siendo el grupo etareo de 58,5 años el promedio, y de 12,5 años el tiempo de evolución promedio, el 52 por ciento con estudios secundarios, 51 por ciento convivía en pareja, y 82 por ciento padecía de diabetes mellitus tipo 2, la hemoglobina glicosilada 7,8 por ciento. Mayor satisfacción: zona y proceso de dispensación ($4,16 \pm 0,69$; IC 95%). Menor satisfacción: Información al paciente y evaluación del estado de salud ($2,44 \pm 1,19$; IC 95%) Quejas (n = 28). Motivos de insatisfacción: falta de cortesía (57%) inadecuada información o ausencia (46%). Este indicador nos brinda información para realizar mejoras, es indispensable saber las causas de la insatisfacción a fin de complementar el estudio. Donde se determinó que se debe mejorar la zona de trabajo y el proceso que considera la dispensación, para ello se debe incrementar la infraestructura y el personal.

Santivañez y Olivera¹¹, en su artículo *“Propuesta para evaluación de servicios farmacéuticos en hospital comunitario como estrategia metodológica docente, Chile.*

El propósito de la investigación fue establecer el empleo de la herramienta en forma pedagógica en el aprendizaje mas servicio en alumnos de Química y Farmacia, en relación con la estimación de valores de los servicios de farmacia recibidos en el centro de salud Lanco. El trabajo se desarrolló mediante la vista de un video de la persona socia comunitaria QF del centro de salud Lanco, donde se observa la necesidad de dicho establecimiento. La población de 20 estudiantes se dio en grupos, en la 1era parte cada grupo desarrolló la búsqueda de artículos nacionales e internacionales relacionados a evaluación de servicios en farmacia. En la 2da parte se determinaron que servicios de farmacia se considerarían en el estudio, así como el método para realizar la evaluación.

La metodología de AS se enfocó a todo el curso con una escala de percepción en cada criterio se le dio la definición del alcance de logro de cada estudiante según el desarrollo de su plan.

Se obtuvieron como resultados de la evaluación del aprendizaje del curso como prometido 26/28 puntos, en lo referente competencia genérica 3.8/4, en la reflexión 5.7/8 y en lo que respecta a servicio 10.5/12. En lo referente a los criterios de la evaluación para ambos el curso fue destacado y competente.

La aplicación de la reflexión dio como resultado una valoración positiva arriba del setenticinco por ciento de alumnos del curso. En la discusión los resultados son similares a lo planeado, en la que los dos grupos fueron satisfactorios los aprendizajes, en las necesidades del socio de la comunidad a través de la reflexión fue positiva la valoración de los estudiantes.

Toaquiza¹² en la tesis *Nivel de satisfacción del usuario externo en la Farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel, Universidad de Ambato*

El propósito fue establecer el grado de satisfacción de los pacientes externos del área de farmacia (FIBUSPAM). El estudio consideró el enfoque cualitativo, deductivo y de tipo descriptivo. Se tuvo una muestra poblacional de 125 pacientes externos. Se empleo cuestionario en base al método SERVQUAL conformado por veinte preguntas relacionadas a las expectativas y veinte para las percepciones con la escala de Likert, obteniéndose el grado de satisfacción mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Donde el 56 por ciento de los pacientes externos fueron mujeres, el 55.2 por ciento de nivel secundario; el cincuenta por ciento $> 0 =$ a treintiocho años. De forma total el cuarenta por ciento en la satisfacción y treinta tres por ciento en no satisfacción baja. Las diferencias entre las expectativas y percepciones fueron -0.6 en las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, y -0.5 en fiabilidad y seguridad. Se encontró asociación negativa débil entre satisfacción y edad, las

dimensiones elementos tangible, seguridad y empatía presentaron correlación negativa débil con la edad; los elementos tangibles correlación positiva débil con el nivel de estudio, además exhibió diferencias en la satisfacción de hombres y mujeres. Mediante el estadístico de prueba Fisher al menos un nivel de satisfacción fue diferente, la prueba de Duncan demostró que las medias de los grupos de subconjuntos fueron similares para las dimensiones de la calidad. Conclusiones: La satisfacción e insatisfacción baja y media fueron predominantes en el estudio, los umbrales entre las percepciones y expectativas definieron mala calidad de atención en todas las dimensiones; el género femenino, los adultos mayores y la instrucción secundaria fueron elementos que se alejaron en mayor proporción del límite de la satisfacción

3.1.2 Antecedentes nacionales

López¹³ en la tesis *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo- servicio farmacia- Hospital de Paita-2018*

La asociación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario externo. La muestra fue de noventa personas que se atendieron en el mencionado establecimiento y atendidos por los colaboradores de farmacia. La muestra fue representativa mediante la observación, descriptiva transeccional, se aplicaron fichas de 30 preguntas al personal del servicio de farmacia y de 15 preguntas al usuario externo. Mediante el estadístico Rho de Spearman y la Chi cuadrado con el 95 por ciento y un $p < 0.005$ se obtuvo como resultado que el 74.74 por ciento de los usuarios estuvieron satisfechos, el ochenta por ciento de los colaboradores cumplen las buenas prácticas de dispensación, finalmente la relación entre ambas variables por el Chi Cuadrado fue de 19.2 lo indica la existencia de la relación entre ambas.

Miranda y Sandoval¹⁴, en la tesis *Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021*

El brindar una adecuada dispensación de las medicinas en el proceso de calidad de la atención en los servicios de salud es relevante en la satisfacción y bienestar de los usuarios mediante la seguridad y calidad de estos. El propósito es determinar la relación de la calidad de atención con la dispensación de medicinas en los usuarios de 5 boticas en VM en el año 2021. En la metodología que se empleó fue básica, no experimental y nivel descriptivo correlacional, transeccional prospectivo, la técnica de la encuesta y el cuestionario, los cuales se aplicaron a 168 usuarios que conformaron una muestra probabilística, la contrastación de la hipótesis se realizó con Chi Cuadrado con 95 por ciento de probabilidad y 5 por ciento de error.

Los resultados indican que el 59.5 por ciento son varones, 50,6 por ciento entre 31 a 40 años, 54.2 por ciento casados, 32,7 por ciento soltero, 94.4 por ciento indicaron que se dio competencia en la atención por parte de los trabajadores, 98.6 por ciento tuvo atención buena, 98.9 por ciento percibieron una actitud adecuada por los colaboradores, 96.8 le validaron las recetas, 94.2 por ciento que previamente prepararon y seleccionaron las medicinas en la dispensación, 82.5 por ciento de los colaboradores les brindaron información adecuada sobre los medicamentos. Se llegó a la conclusión que existe relación entre la calidad con la dispensación en las cinco boticas por parte de los usuarios.

Barrientos¹⁵ en la tesis *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Celler-Los Olivos, 2018*

El propósito fue establecer la relación entre la calidad y satisfacción del usuario del servicio de farmacia.

Se considero como metodología de enfoque cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional transeccional. Con una población de sesenta, la encuesta y el cuestionario

Se concluyó mediante el estadístico Rho de Spearman la existencia de una relación alta de 0.852 entre las variables de estudio, donde una mejor calidad de atención permite mejorar la satisfacción del usuario.

Quispe¹⁶ en la tesis *Calidad de atención y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021.*

El propósito fue establecer la relación entre la calidad y el nivel de satisfacción del usuario.

La investigación tuvo enfoque cuantitativo, tipo aplicada, no experimental, descriptivo correlacional, con una muestra de ochenta usuarios que asisten al servicio de farmacia, con un muestreo no probabilístico.

Se uso como instrumento el cuestionario debidamente validado, en la estadística inferencial se aplicó el estadístico Rho de Spearman.

Se determinó la existencia a un nivel de significancia de 0.01 la relación entre la atención y la satisfacción con un nivel alto de 0.743 según Rho de Spearman. También a un nivel 0,01 para la relación entre la variable satisfacción del usuario y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y Tangibilidad, los valores de correlación rho de Spearman fueron, 0,524; 0,558; 0,511; 0,542 y 0,617 respectivamente.

Gonzales¹⁷ en la tesis *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo-2020.*

El propósito fue determinar el nivel de relación entre la calidad y la satisfacción, en la metodología se consideró de tipo básico, no experimental transeccional, descriptivo correlacional, con una población de cuarenta usuarios, se usó la encuesta y el cuestionario. Se tuvo como resultados que el estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia tiene un nivel regular en un 53%. Asimismo, el estado de la satisfacción del usuario en el

servicio de farmacia, tiene un nivel de satisfecho con un 55%, Concluyendo que el nivel de significación bilateral es igual 0,00 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido existe relación entre las variables. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.711 que indica una correlación positiva alta.

3.2 BASES TEÓRICAS

3.2.1 BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Según Digemid¹⁸ Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos”.

El empleo adecuado de las prácticas de la dispensación permiten garantía que se realice la entrega al usuario, la medicina correcta, dosis y cantidad indicada en la prescripción médica, asimismo brindarle información en forma clara sobre su empleo y almacenamiento y el envase que le brinde mantener sus cualidades y calidad de la medicina.

DE LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Es la actividad desarrollada por el profesional que consiste en brindar 1 o más medicinas a un usuario o paciente en atención a la entrega de una prescripción médica elaborada por un profesional de la salud autorizado. En esta actividad el profesional QF comunica y orienta al usuario en lo que respecta al empleo adecuado de la medicina, las probables reacciones contrarias, las interacciones de las medicinas y la forma como conservarlas en forma adecuada. Realizar una buena practica es brindar en todo momento el uso adecuado y racional de las medicinas. El QF debe brindar la promoción del acceso a las medicinas mediante una buena administración de estos.

DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN

Este proceso incluye la totalidad de las actividades del profesional QF que se inicia desde la recepción de la prescripción médica y culmina en la entrega al usuario de las medicinas con o sin receta. Esta se realiza en un proceso que brinde garantía de poder detectar y corregir las falencias o errores en sus diversas fases. En las que se enfatizan en 5 partes:

1. Recibir y validar la receta
2. Analizar e interpretar la receta
3. Ubicar y preparar de los medicamentos
4. Registrar
5. Brindar la entrega de la medicina e información por el colaborador.

D1: De la recepción y validación de la prescripción

La receta o prescripción es final del proceso, en el cual se brinda una orientación del diagnóstico y realización terapéutica que se encuentra registrada en la receta. La cual es presentada para su entrega o dispensación al QF en un centro de salud debidamente registrado. La entrega de medicina u otros productos de salud de venga solo se dan con receta, la cual debe ser legible y clara para evitar errores o problemas posteriores. El contenido de la receta estará en función a la normativa vigente en salud^{19,20}

Al realizar la recepción, el profesional QF debe verificar:

- a) Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas.
- b) Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente.

- c) Nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI).
- d) Concentración y forma farmacéutica.
- e) Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.
- f) Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta.
- g) Sello y firma del prescriptor que la extiende.

En base a lo revisado, el QF tomará la decisión de realizar la dispensación o no y/o realizar la interconsulta con el profesional que emitió la receta.

Para las medicinas psicotrónicos y estupefacientes están en función de la situación particular que indica la normatividad legal al respecto¹⁹.

De no atenderse la receta, se informará al usuario del problema, evitando cuestionar lo indicado por otros profesionales de salud. Si el plazo está vencido no deberá entregarse, así como tampoco algún otro producto de venta bajo la receta respectiva.

D2: Del análisis e interpretación de la prescripción

Esta parte considera la comprensión e interpretación de las abreviaturas mediante la lectura, las que han sido hechas por el profesional de la salud, verificación de la cantidad de dosis en relación al estado y particularidad de cada usuario, para ello debe realizarse el cálculo correcto de la dosis y cantidad a entregar, las interacciones y la probable duplicidad de la terapéutica. Al existir duda realizar la interconsulta con el profesional de la salud tratante que emitió la receta.

En la ley General de salud, artículo 33, indica que el profesional QF podrá brindar al paciente otras alternativas de medicamentos química y farmacológicamente similares al indicado en la receta en cantidad iguales y

dosis, como también no deberá inducir al paciente a comprar una o alguna de las alternativas mencionadas.

D3: De la preparación y selección de los productos para su entrega

La elaboración de los medicamentos para su posterior entrega al usuario, en una de las partes de la dispensación y se inicia cuando se leído y comprendido en forma adecuada la prescripción. Para realizar la selección de los medicamentos en los anaqueles debe verificarse la etiqueta de los productos, en lo referente a la concentración, forma y presentación según lo prescrito. Previo a su entrega, verificar que los medicamento presentan un aspecto normal, tanto los envases y embalajes se hallen en condiciones adecuadas.

La etiqueta de la envase y embalaje deben ser el mismo, así como debe tener las especificaciones técnicas según la normatividad vigente²⁰.

De ser el caso de capsulas y tabletas emplear guantes, equipos manuales a fin de evitar tener contacto directo con los medicamentos. Los medicamentos deben estar en empaques adecuado y seguro para su transporte y almacenamiento, teniendo en considerar la temperatura que requiera el producto.

Los medicamentos que se entreguen en cantidad menores al contenido del empaque primario, se debe envasar mas adecuadas con la información siguiente:

- a) Dirección y nombre de la institución de salud.
- b) Denominación del producto
- c) Concentración del principio activo.
- d) Vía de control
- e) Fecha de caducidad.

f) Número de lote. En la preparación de magistrales se debe estimar la cantidad del medicamento para realizar el tratamiento en forma completa así como se realice el seguimiento de la normatividad de higiene principalmente el lavado de manos y los adecuados equipos e instrumentos que atenúen la contaminación. La preparación se debe hacer de acuerdo a la normatividad vigente²². A fin de minimizar errores, se debe implementar cada vez mejores procedimientos, así como la autoverificación que brinden calidad en forma continua y oportunidad en la atención.

D4: De los registros

Para una adecuada administración en el establecimiento de salud, se debe llevar a cabo los registros de la entrega de medicamentos en forma continua y actualizada. Estos registros permiten un actualizado control de existencias y son de carácter indispensable en la solución y entrega de medicamentos a los usuarios. El registro se debe realizar de acuerdo a la normatividad²³ El empleo de los sistemas de información permite tener actualizado el stock así para realizar informes relacionados al área de farmacia. Una vez culminada la preparación de magistrales se deberá rotular el sello de la institución de salud, el nombre del profesional que lo elaboró, así como la fecha del preparado. Se guardará una copia de la receta en la entidad de salud guardando un orden cronológico y correlativo. Si el QF entrega una medicina alternativa a la receta, es necesario registrar en el dorso el nombre del medicamento entregado, nombre del laboratorio que lo fabrica y la fecha y firma en que se entrega el medicamento.

D5: De la entrega de los productos e información por el dispensador

Las medicinas son entregadas a usuario, paciente o representante con indicaciones claras, agregando alguna información que se sea necesaria.

El QF es el único responsable de dar información y asesoramiento sobre la gestión, empleo y dosis del bien farmacéutico, la interacción de los medicamentos, sus reacciones negativas y las condiciones de almacenamiento. De ser el caso podrá brindar al usuario o familiar el control farmacoterapéutico en base a criterios previos, considerando que sea necesaria y cumpliendo la normativa legal vigente. Los efectos sobre advertencias con efectos no deseados se deben enfocar con claridad y objetividad, considerando que el usuario no deje el tratamiento. Se debe recalcar la continuidad, el tiempo del tratamiento, así como la vía en la administración tomando conocimiento de:

- a) El momento de ingerir el medicamento acompañados con los alimentos antes después o simultaneo y en asociación con otras medicinas.
- b) La manera de tomar las medicinas ya sea masticando, con agua o aplicación local.
- c) Como almacenar y cuidar las medicinas para una presentación adecuada, por lo que el usuario debe seguir las indicaciones para lo cual se recomienda repita las indicaciones dadas.

Los usuarios se merecen un trato justo y de respeto manteniendo la intimidad y confidencialidad relacionadas a los medicamentos o ciertos tratamientos. Para complementar en la mejora de la información brindada se debe tomar conocimiento de información científica en forma independiente sobre el empleo de los medicamentos, sobre los primeros auxilios, emergencia toxicas y alternativas de medicamentos.

3.2.2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3.2.2.1 Satisfacción

Philip Kotler (2013) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"²⁴

El desempeño y las expectativas recibidos determinan la satisfacción del producto o servicio, donde si este desempeño es menor a lo esperado ocasiona no satisfecho, si ambas son iguales se encontrará satisfecho y si el desempeño es mayor a lo esperado esto brindara satisfacción o encanto en el cliente

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

3.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción

- El Rendimiento Percibido

Se encuentra enfocado a lo referente a la entrega de valor que el usuario ha recibido luego de usar o comprar el producto o servicio. Es decir, es el resultado que el usuario recibe o percibe al obtener el bien o servicio, donde esta percepción tiene las características siguientes:

-Se basa en cliente desde su punto de vista y no del que oferta que es la empresa.

-Se determina en función a los beneficios o resultados que tiene el usuario con el bien o servicio.

-Es impactado por los comentarios de otros usuarios y que influyen el cliente

- Se enfoca en la percepción del usuario no del entorno o realidad
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Por su complejidad la percepción es determinada posterior a una investigación minuciosa que empieza y culmina con el cliente.

- Las Expectativas

Son las "esperanzas" en las que los usuarios o clientes esperan obtener algo. Las expectativas del cliente ocurren por que se presentan 1 o más de estos cuatro sucesos:

- Ofrecimiento que realiza un vendedor sobre las ventajas o beneficios que otorga el producto o servicio.
- Compras previas que le brinda la experiencia adecuada
- Comentarios positivos o negativos de líderes, amigos, familiares etc.
- Ofertas que difunden los competidores en forma simultânea

En lo que respecto al productor o vendedor debe ser muy específico y cuidar de brindar el adecuado nivel de expectativas. Por ejemplo, si promete en un nivel bajo, no le permitirá atraer nuevos usuarios, sin son elevadas, es posible que los usuarios terminan decepcionados posterior a la adquisición.

Otro punto muy relevante el que los clientes disminuya la satisfacción no siempre indica que la calidad del producto haya bajado, en muchos casos se debe a que el nivel de exigencia de la expectativas han crecido debido a la promoción y publicidad personalizada.

Por lo que se hace necesario realizar estudios de mercado en forma continua a fin de determinar las expectativas de los clientes a fin de establecer estar a la par es decir dentro lo que oferta la organización, por debajo o arriba de la competencia o si en forma

simultanea se coincide con lo que espera el cliente en forma media.

- Los Niveles de satisfacción

Luego de realizar la adquisición o compra de un bien o servicio, los usuarios tienen uno de estos 3 grados de satisfacción:

- Insatisfacción: Esta se cristaliza si el desempeño del producto o servicio no llega a alcanzar lo esperado por el cliente.

- Satisfacción: Esta se alcanza cuando coinciden el desempeño versus las expectativas esperadas.

- Complacencia: Esta se alcanza cuando lo recibido del producto esta más allá de las expectativas esperadas por el cliente.

En función al grado de satisfacción que tiene el usuario, se determina el nivel de lealtad hacia un producto en función a su marca o empresa así un usuario no satisfecho adquirirá otro marca o empresa en forma rápida, la cual se traduce en deslealtad dada por la empresa que no atendió en forma adecuada a su cliente.

Por otra parte, el cliente que se encuentra satisfecho, continuará su compra hasta que otro ofertante le brinde un mejor performance del producto, que esto se denomina lealtad condicional

Por otro lado si el usuario se encuentra complacido mantendrá su lealtad a la marca o empresa ya se encuentra con afinidad personal la cual esta encima de una preferencia racional o lealtad sin condiciones.

Debido a lo mencionado las empresa están en continua complacencia a sus clientes mediante ofertas que son alcanzables, posteriormente brindarán mayor valor agregado de lo que ofertaron.

3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Administración de las relaciones con los clientes: Procedimiento general para elaborar y mantener relaciones adecuadas con los usuarios mediante la satisfacción y valor agregado de alta calidad al usuario.²⁴

Valor Percibido por el cliente: Análisis por parte del usuario para diferenciar entre dos o más productos los beneficios sobre costos de un determinado mercado versus la competencia.²⁴

Necesidades: Situaciones o estado de carencia de productos o servicios.²⁴

Deseos: Viene a ser la forma o presentación que adoptan las necesidades según la cultura e ingresos de forma individual.²⁴

Demandas: Son las necesidades alineadas a los ingresos para acceder a su adquisición.²⁴

Ofertas de mercado: Una combinación de productos, servicios, información o experiencias ofrecidos a un mercado para satisfacer necesidades o un deseo.²⁴

Percepción: Es aquella que se realiza a través de los sentidos de las personas emitiendo significados a la misma. Por lo que cada persona emite diferentes percepciones en función a los impactos que tienen sus sentidos debido a la forma como ha sido expuesta, distorsión o como ha sido la retención selectiva.²⁵

Actitudes: Vienen a ser las percepciones, posiciones que toman los individuos en relación a un objeto, personas, ideas y otros aspectos de la vida en general. Para el caso de los bienes estas se reflejan en positiva, indiferente o adversa.²⁵

Situación personal: Momento en la vida en que se encuentra una persona y que determina su decisión de adquisición. Así se dan factores de la situación de una persona en función en la etapa de vida en la que se halla, su trabajo y el estilo de vida.²⁵

Grupos de referencia: Vienen a ser los grupos de individuos que impactan en el comportamiento de las personas. Donde no son en los que se desarrolla la persona sino a aquellos grupos en los que el individuo aspira ser parte de ella.²⁵

Motivación: Son aquellas necesidades que requiere y como satisfacerlas. Existen diversas teorías que explican la motivación y como tratar de satisfacer las necesidades.²⁵

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1 HIPÓTESIS GENERAL

HG: Las buenas prácticas del proceso de dispensación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

4.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS

H1: La recepción y validación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

H2: El análisis e interpretación de la prescripción influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

H3: La preparación y selección de los productos para su entrega influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

H4: Los registros influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

H5: La entrega de los productos e información por el dispensador influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

4.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE VARIABLES

Variable Independiente (X): Buenas prácticas de dispensación

Definición conceptual

Según Digemid¹⁸ Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos. Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento.

Definición operacional

Se consideran 5 dimensiones: Recepción y validación; análisis; interpretación; preparación y selección de los productos para su entrega; registros y entrega de los productos e información por el dispensador.

Variable dependiente (Y): Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Kotler²⁴ define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas

Definición operacional:

Considera las siguientes dimensiones: Rendimiento percibido; las expectativas y los niveles de satisfacción.

4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
X: Buenas prácticas de dispensación	Recepción y validación de la prescripción	Nombre y firma del profesional que emite la receta, nombre paciente, producto de la prescripción	1,2,3	Ordinal 5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Rara vez 1=Nunca
	Análisis e interpretación de la prescripción	Interpretación correcta de abreviaturas, confirmación ajuste de la dosis, cantidad de medicamentos	4,5,6	
	De la preparación y selección de los productos para su entrega	Nombre y dirección del establecimiento, nombre del producto, concentración, fecha de vencimiento	7,8,9	
	De los registros	Sello del establecimiento, persona que preparo el preparado, fecha de preparación	10,11,12	
	De la entrega de los productos e información por el dispensador	Entrega con instrucciones claras; cuanto y como tomar el medicamento, guardar y proteger e medicamento	13,14,15	
Y: Satisfacción	Rendimiento percibido	Punto de vista del usuario, resultados del cliente, estado de ánimo.	1,2,3,4,5	
	Las expectativas	Experiencias anteriores, opiniones de terceros y promesas que ofrecen otros	6,7,8,9,10	
	Niveles de satisfacción	Insatisfacción, satisfacción y complacencia	11,12,13,14,15	

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

5.1.1 Enfoque de la investigación

Fue el cuantitativo; Cuyo objetivo es la medición y generalización de resultados, donde la cientificidad de las ciencias sociales está dada por utilizar la misma metodología que las ciencias naturales²⁶.

5.1.2 Tipo de investigación

La tesis es de tipo básica; se pretende analizar a través de los cuestionarios y diagnóstico la problemática; probar las hipótesis de este estudio.²⁷

5.1.3 Nivel de investigación

Plantean que podemos ubicar dos modalidades de investigaciones a nivel descriptivo²⁸:

En primer lugar, aquellos estudios cuyo objetivo es la, “(...) descripción, con mayor precisión de las características de un determinado individuo, situaciones o grupos con o sin especificación de hipótesis acerca de la naturaleza de tales características (...)”²⁸.

Nivel descriptivo – relacional; son los estudios cuyo alcance se extiende hasta la “(...) determinación de la frecuencia con que algo ocurre o está asociado o relacionado con otro factor (...)”²⁸.

Debido a la colección de datos y organización de la información de la presente investigación, es descriptiva – correlacional.²⁸

5.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

5.2.1 Método de investigación

El método de investigación, fue el hipotético-deductivo, porque se inicia de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis a falsar para contrastar su veracidad, en caso de que lo fuera no solo permitiría el incremento de la teoría de la que partió (generando así un avance cíclico en el conocimiento), sino también el planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico (llamado también pragmático, aplicativo o tecnológico), en tanto no, podría impulsar su reformulación hasta agotar los intentos para hacerla veraz, o abandonarla y replantearla sobre la base de otros preceptos teóricos que indiquen una alternativa a la anterior.²⁹

5.2.2 Diseño de investigación

Asimismo, la tesis se caracteriza por tener el diseño no experimental, donde el método hipotético tiene como propósito medir o especificar las propiedades, dimensiones o características de las variables a estudiar, y deduce o intenta medir el grado de asociación existente entre las variables en un contexto particular, para luego analizar la manera cómo interactúan entre sí.³⁰

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

5.3.1 Población

La población estuvo conformada por 150 usuarios que asisten al Centro de Salud Collique, para ser atendidos.

5.3.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se realizó el cálculo correspondiente en base al total de productores individuales, cuya fórmula se precisa a continuación:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2(N-1) + Z^2 PQ} \quad (\text{Ec. 1})$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z² = Nivel de confianza: 1.96 (95% de nivel de confianza)

N = Tamaño de la población seleccionada

P = q = Probabilidad de éxito o no éxito = 50%

E² = Error muestral = (0.05)²

Reemplazando los datos en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 150 * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 (N - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 150 * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (150-1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 108$$

La muestra obtenida fue 108 usuarios

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.4.1 Técnicas

Se realizará a través de:

Encuesta: Aplicado a las ciencias sociales y parte de la premisa, que si se quiere conocer alguna actividad o comportamiento de las personas lo mejor es preguntarle directamente y mediante un análisis cuantitativo, resumir obtener conclusiones.

5.4.2 Instrumentos

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Cuestionario: método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el sujeto investigado llena por sí mismo. Puede aplicarse a grupos o individuos estando presente el investigador, incluso puede enviarse por correo a los destinatarios

La elaboración formal del cuestionario abarca dos aspectos básicos: la redacción de las preguntas y la determinación de los aspectos formales del cuestionario.³¹

5.4.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación

- **Validez:** Se dice que un instrumento es válido, cuando mide realmente el indicador, la propiedad o atributo que debe medir, es el grado de seguridad que debe tener un instrumento, que nos permitirá lograr resultados equivalentes o iguales, en sucesivos procesos de recolección de datos y mediciones realizadas, por terceros.³² El cuestionario fue validado por tres doctores, bajo la ficha de juicio de expertos, adjunta en el anexo 3; con la calificación porcentual de 90,00; 90,00; 84,00 y 95,00; haciendo un promedio de 92 otorgando una calificación media de muy bueno.
- **Confiabilidad:** El término confiabilidad "...designa la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas mide lo que tendrían que medir".³⁰ Antes de iniciar el trabajo de campo, es imprescindible probar el cuestionario sobre una pequeña población o prueba piloto.

Alfa de Cronbach, es un índice cuyo valor varía de cero a uno, de consistencia interna como se muestra en la tabla adjunta.

Índice de consistencia alfa de Cronbach

Estadístico del nivel de fiabilidad según Alfa de Cronbach - Cuestionario 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
.841	15

Estadístico del nivel de fiabilidad según Alfa de Cronbach - Cuestionario 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
.911	15

5.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de datos se hizo uso de los softwares Excel y SPSS, para organizar los datos obtenidos de los cuestionarios y sintetizarlos en tablas y gráficos que permitieron el análisis de dichos resultados y contrastarlos con algunos trabajos de investigación que guardan similitud como antecedentes nacionales e internacionales.

5.6 ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la organización de la tesis, se ha referenciado, resaltando la fuente y se encuentra en la sección bibliográfica.

Del mismo modo se ha utilizado en la redacción el estilo Vancouver. La organización del cuestionario, se ha construido teniendo en cuenta, los valores éticos, lenguaje sencillo y las preguntas organizadas en forma secuencial, al igual que para la encuesta y para la aplicación del cuestionario se presentó con la cordialidad, respetando el tiempo y el estado de ánimo de los encuestados.

CAPÍTULO VI: RESULTADOS

6.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

6.1.1 Buenas prácticas de la dispensación

Tabla 1: Buenas prácticas de la dispensación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	9,3	9,3	9,3
	A veces	30	27,8	27,8	37,0
	Casi siempre	65	60,2	60,2	97,2
	Siempre	3	2,8	2,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

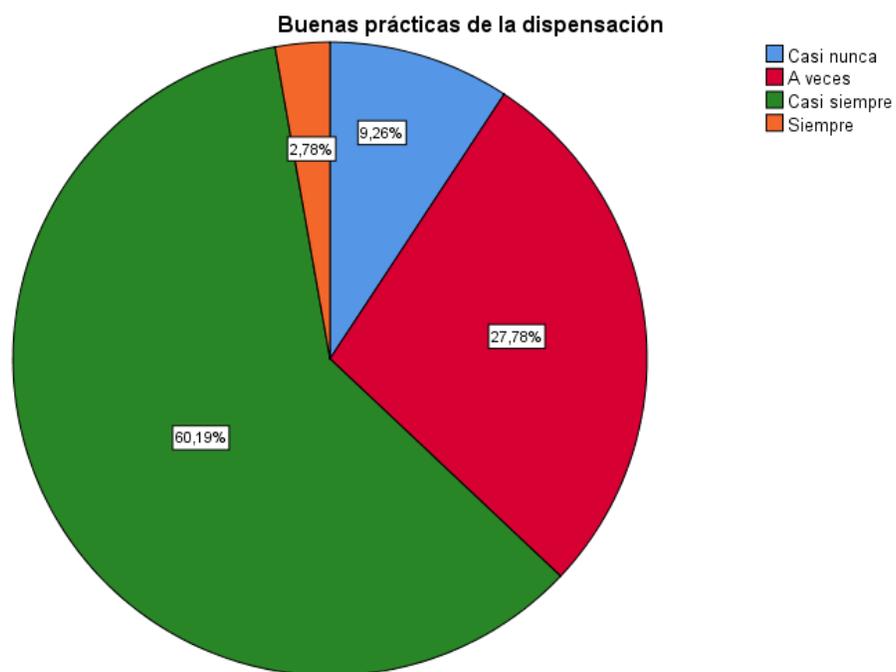


Figura 1: Buenas prácticas de la dispensación

Interpretación: El 60.2 % de los usuarios consideraron que casi siempre se realizan buenas prácticas de la dispensación, seguido de 27.8 % de a veces.

Tabla 2: D1 Recepción y validación de la prescripción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	13	12,0	12,0	12,0
	A veces	43	39,8	39,8	51,9
	Casi siempre	44	40,7	40,7	92,6
	Siempre	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

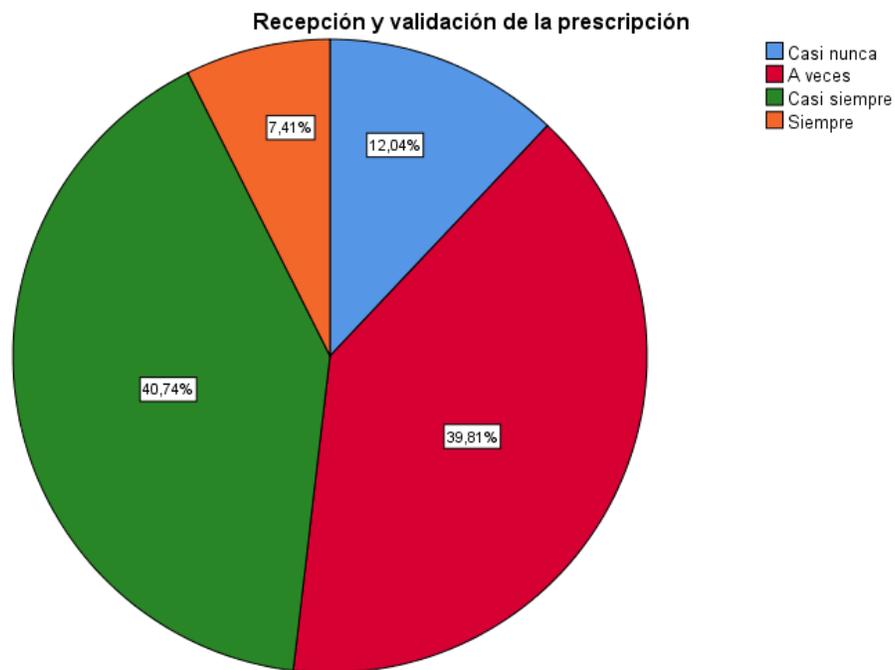


Figura 2: D1 Recepción y validación de la prescripción

Interpretación: El 40.7 % de los usuarios indicaron que casi siempre se realiza una adecuada recepción y validación de la prescripción, seguido del 39.8% de a veces.

Tabla 3: D2 Análisis e interpretación de la prescripción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	17	15,7	15,7	15,7
	A veces	34	31,5	31,5	47,2
	Casi siempre	42	38,9	38,9	86,1
	Siempre	15	13,9	13,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

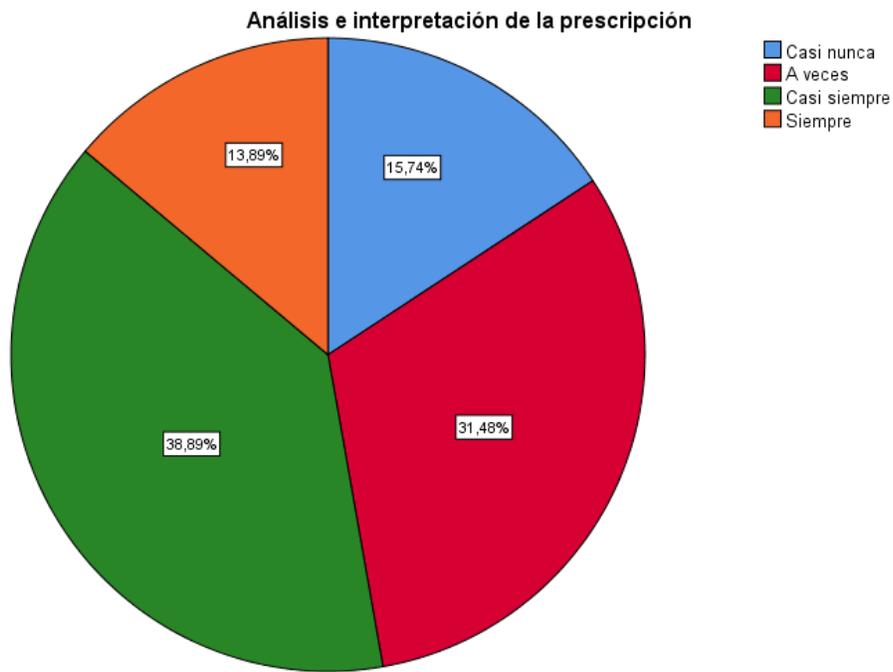


Figura 3: D2 Análisis e interpretación de la prescripción

Interpretación: El 38.9 % de los usuarios indicaron que siempre se realiza en forma adecuado el análisis e interpretación de la prescripción, seguido del 31.5 % de a veces.

Tabla 4: D3 De la preparación y selección de los productos para su entrega

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	25	23,1	23,1	23,1
	A veces	27	25,0	25,0	48,1
	Casi siempre	19	17,6	17,6	65,7
	Siempre	37	34,3	34,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

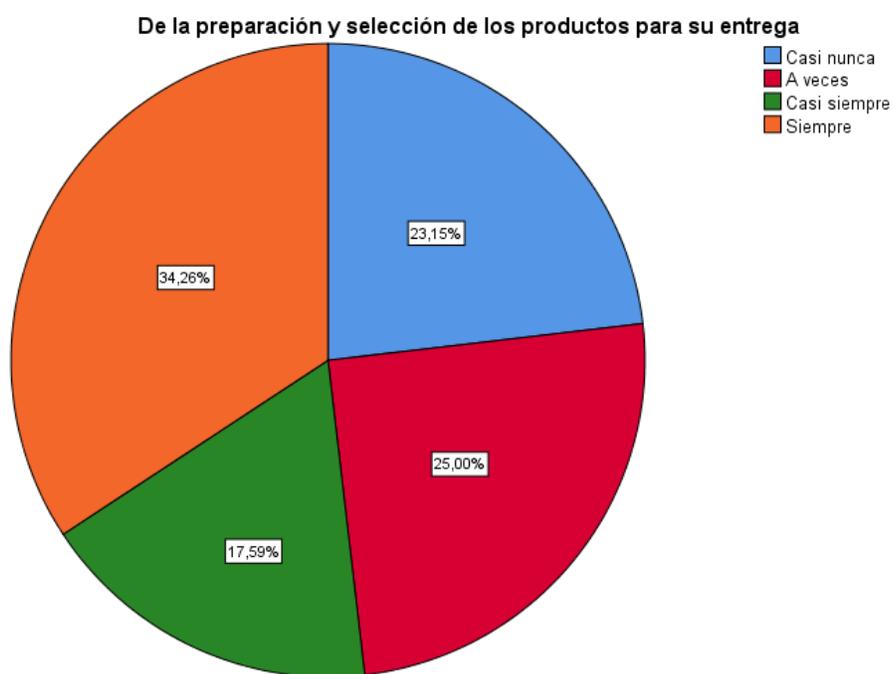


Figura 4: D3 De la preparación y selección de los productos para su entrega

Interpretación: El 34.3 % de los usuarios indicaron que siempre se realiza una adecuada preparación y selección de los productos para su entrega, seguido del 25.0% de a veces.

Tabla 5: D4 De los registros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	9,3	9,3	9,3
	A veces	41	38,0	38,0	47,2
	Casi siempre	51	47,2	47,2	94,4
	Siempre	6	5,6	5,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

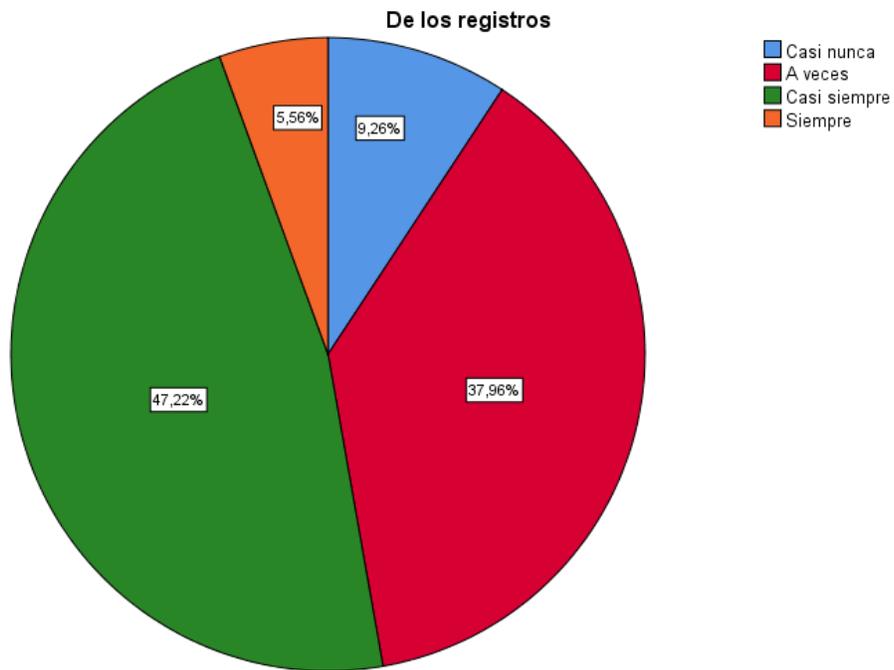


Figura 5 D4 De los registros

Interpretación: El 47.2 % de los usuarios indicaron que casi siempre se realizan los registros en forma adecuada, seguido del 38.0 % de a veces.

Tabla 6: D5 De la entrega de los productos e información por el dispensador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	8,3	8,3	8,3
	A veces	28	25,9	25,9	34,3
	Casi siempre	56	51,9	51,9	86,1
	Siempre	15	13,9	13,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

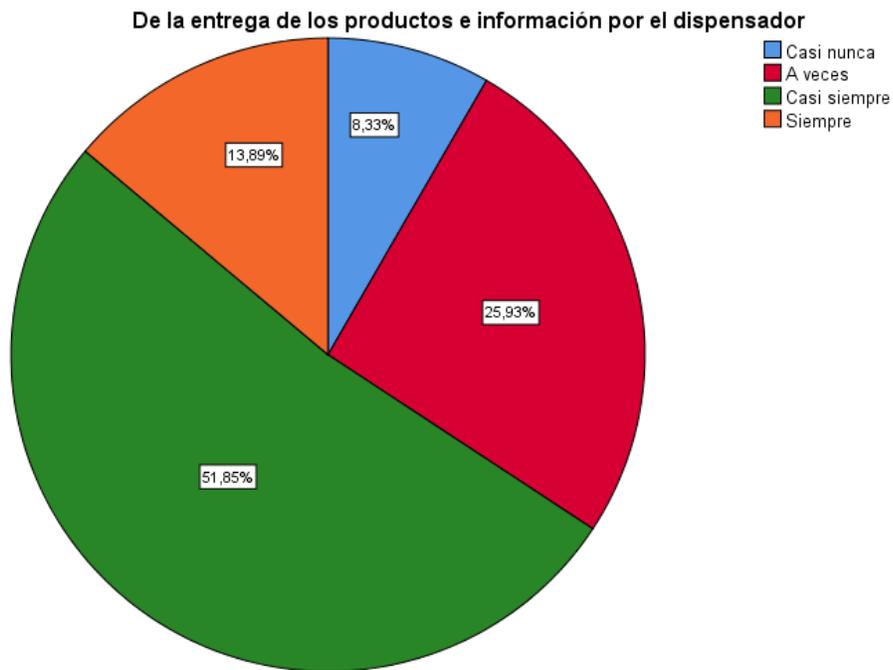


Figura 6: D5 De la entrega de los productos e información por el dispensador

Interpretación: El 51.9 % de los usuarios indicaron que casi siempre se realiza en forma adecuada la entrega de los productos e información por el dispensador, seguido del 25.9% de a veces.

6.1.2 Satisfacción del usuario

Tabla 7: Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	9,3	9,3	9,3
	A veces	34	31,5	31,5	40,7
	Casi siempre	58	53,7	53,7	94,4
	Siempre	6	5,6	5,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

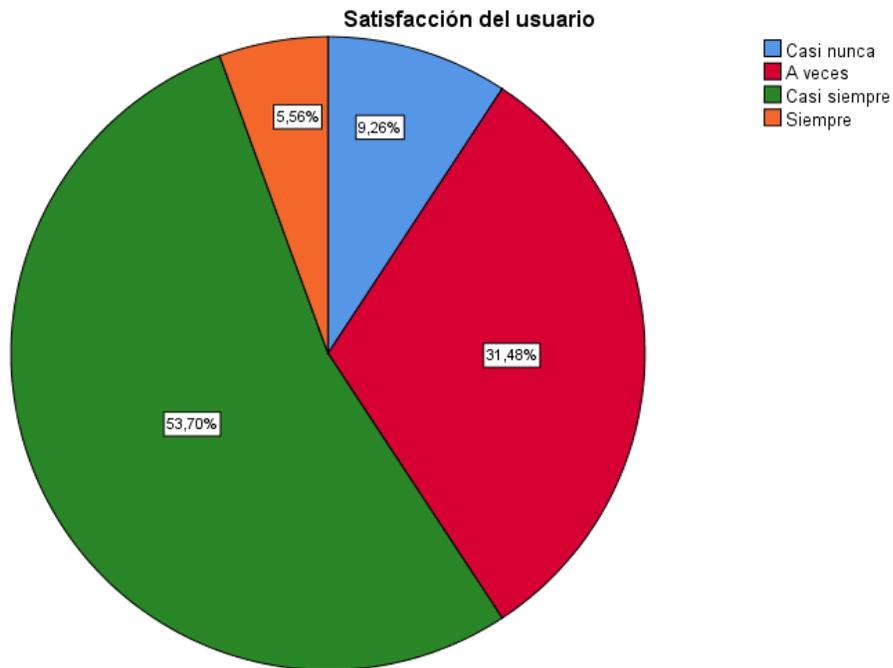


Figura 7: Satisfacción del usuario

Interpretación: El 53.7 % de los usuarios manifestaron que casi siempre tienen una satisfacción adecuada, seguido del 31.5 de a veces.

Tabla 8: D1 Rendimiento percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	8,3	8,3	8,3
	A veces	35	32,4	32,4	40,7
	Casi siempre	56	51,9	51,9	92,6
	Siempre	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

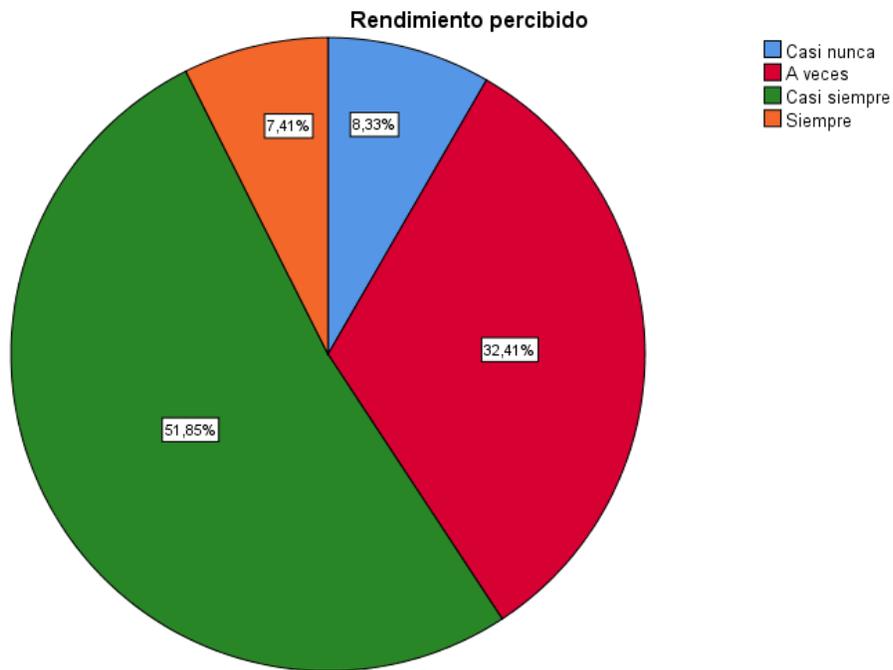


Figura 8: D1 Rendimiento percibido

Interpretación: El 51.9 % de los usuarios indicaron que casi siempre tienen un rendimiento percibido adecuado, seguido de 32.4% de a veces.

Tabla 9: D2 Las expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	10,2	10,2	10,2
	A veces	40	37,0	37,0	47,2
	Casi siempre	46	42,6	42,6	89,8
	Siempre	11	10,2	10,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

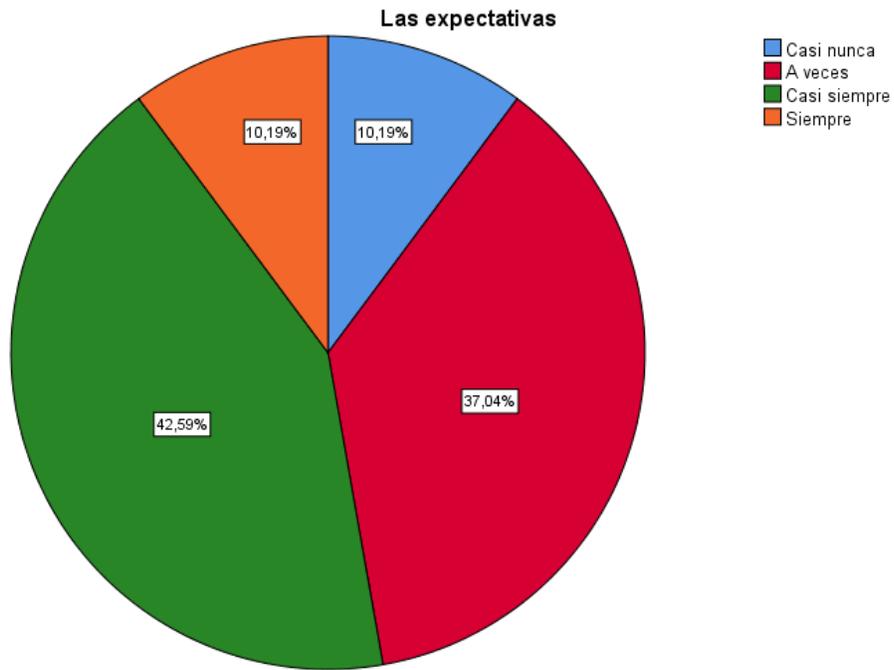


Figura9: D2 Las expectativas

Interpretación: El 42.6 % de los usuarios indicaron que casi siempre se cumplen sus expectativas en la atención, seguido del 37.0 % de a veces.

Tabla 10: D3 Niveles de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	7,4	7,4	7,4
	A veces	24	22,2	22,2	29,6
	Casi siempre	61	56,5	56,5	86,1
	Siempre	15	13,9	13,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

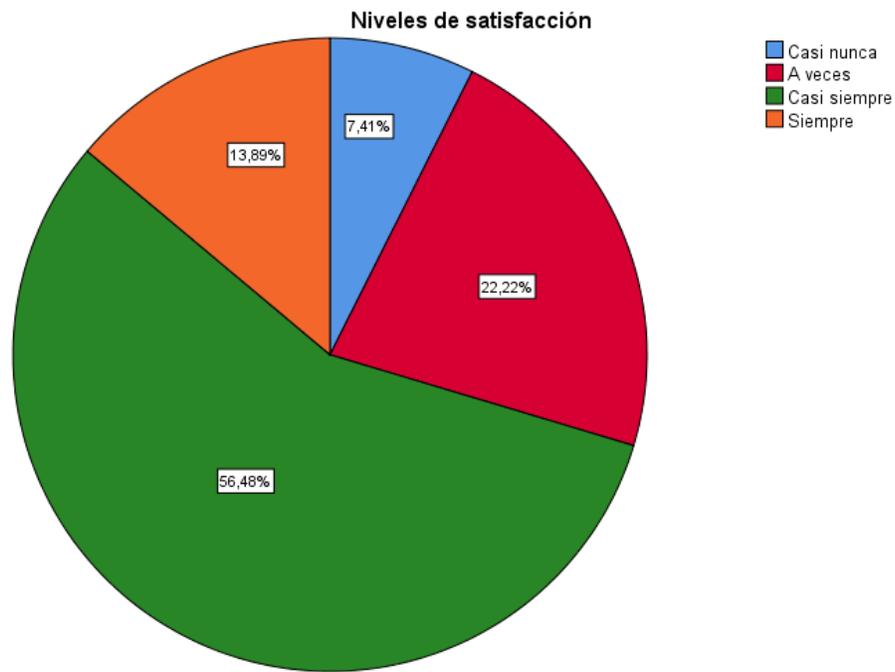


Figura 9: D3 Niveles de satisfacción

Interpretación: El 56.5 % de los usuarios manifestaron que casi siempre los niveles de satisfacción son adecuados, seguido del 22.2 % de a veces.

6.2 Estadística Inferencial

Prueba de Distribución normal:

Ho: Los datos tienen distribución normal.

Ha: Los datos no tienen distribución normal.

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística:

Tabla 11: Prueba de Normalidad

Satisfacción de los usuarios		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de dispensación	Nunca	.	3	.	.	3	.
	Casi nunca	,114	6	,06	,111	6	,07
	Algunas veces	,344	54	,07	,315	54	,07
	Casi siempre	,313	42	,07	,402	42	,06
	Siempre	.	3	.	.	3	.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la muestra es 108 y $>$ a 50, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a, donde los resultados de la prueba estadística (sig.= 0.0) fueron mayor al 5% (0.05), por lo tanto, se rechazó la hipótesis alterna, los datos tienen una distribución paramétrica, por ser de nivel relacional se empleó Chi cuadrado

Contrastación de hipótesis general

Hi: Las buenas prácticas del proceso de dispensación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique,2023

Ho: Las buenas prácticas del proceso de dispensación no influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique,2023

Tabla 12: Contrastación Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	195,970 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	118,108	9	,000
Asociación lineal por lineal	70,635	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.

Según la significancia bilateral de 0,000 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la Ho y aceptar que:

Las buenas prácticas del proceso de dispensación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique,2023

Contrastación de hipótesis específica 1

Hi: La recepción y validación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

Ho: La recepción y validación no influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

Tabla 13: Contrastación de Hipótesis Específica 1

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	98,676 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	78,611	9	,000
Asociación lineal por lineal	27,057	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,44.

Según la significancia bilateral de 0,000 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la Ho y aceptar que:

La recepción y validación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

Contrastación de hipótesis específica 2

Hi: El análisis e interpretación de la prescripción influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

Ho: El análisis e interpretación de la prescripción no influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

Tabla 14: Contrastación de Hipótesis Específica 2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,692 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	77,168	9	,000
Asociación lineal por lineal	43,238	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,83.

Según la significancia bilateral de 0,000 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la Ho y aceptar que:

El análisis e interpretación de la prescripción influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

Contrastación de hipótesis específica 3

Hi: La preparación y selección de los productos para su entrega influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Ho: La preparación y selección de los productos para su entrega no influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Tabla 15: Contrastación de Hipótesis Específica 3

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65,118 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	67,032	9	,000
Asociación lineal por lineal	26,120	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,06.

Según la significancia bilateral de 0,000 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la Ho y aceptar que:

La preparación y selección de los productos para su entrega influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Contrastación de hipótesis específica 4

Hi: Los registros influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Ho: Los registros no influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Tabla 16: Contrastación de Hipótesis Específica 4

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	223,581 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	118,269	9	,000
Asociación lineal por lineal	55,991	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,33.

Según la significancia bilateral de 0,000 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la Ho y aceptar que:

Los registros influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Contrastación de hipótesis específica 5

Hi: La entrega de los productos e información por el dispensador influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Ho: La entrega de los productos e información por el dispensador no influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

Tabla 17: Contrastación de Hipótesis Específica 5

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	138,043 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	96,061	9	,000
Asociación lineal por lineal	48,605	1	,000
N de casos válidos	108		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

Según la significancia bilateral de 0,000 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la Ho y aceptar que:

La entrega de los productos e información por el dispensador influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023

CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Según la significancia bilateral de 0,000 que es menor a $P = 0,05$ nos permite rechazar la H_0 y aceptar que: Las buenas prácticas del proceso de dispensación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.

Resultado similar tiene López¹³ en la tesis *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo- servicio farmacia- Hospital de Paita-2018*.

Esta investigación tiene como finalidad conocer si existe relación entre el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018. La muestra conformada por 92 usuarios atendidos en dicho establecimiento y personal que laboran en el Servicio de Farmacia. Relacionándolos a través del coeficiente de correlación de Spearman (r), así como también la prueba de chi - cuadrado (X) con un intervalo de confianza del 95%. y un valor $p < 0.005$. De los resultados obtenidos se obtuvo que el 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos; de las encuestas al personal del Servicio de Farmacia se obtuvo que el 80 % cumplen con las BPD, la relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario Externo mediante la prueba del Chi cuadrado calculado = 19.2 lo que indicaría que si existe relación.

También concuerda con los resultados de Miranda y Sandoval¹⁴, en la tesis *Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021*

La calidad de atención en los servicios farmacéuticos es fundamental para lograr la satisfacción y bienestar de la población mediante dispensación adecuada de medicamentos para garantizar la seguridad y calidad de los mismos. La hipótesis se probó mediante la prueba de Chi cuadrado, se trabajó con 5% de margen de error y 95% de probabilidad. Resultados. De 168 usuarios, 59.5% fueron masculinos, 50.6% tenían edad entre 31-40 años, 54.2% eran casados, 32.7% solteros, 94.4% indicó que hubo competencia del personal durante la atención, 98.6% recibió atención confortable por el personal, 98.9% percibió

buena actitud del personal en la atención, 96.8% indicó que el personal validó la receta durante la atención, 94.2% indicó que se preparó y seleccionó los medicamentos durante la dispensación, 82.5% indicó que el personal brindó información de los medicamentos. Conclusión. Se identificó que existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021.

Concuerdan con los estudios de: Barrientos¹⁵ en la tesis *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018.*

La conclusión general de la investigación con respecto a las variables fue que la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta). Es decir, que, a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018.

Y de Gonzales¹⁷ en la tesis *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo-2020.*

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2020. Teniendo como resultados que el estado de la calidad de atención en el servicio de farmacia tiene un nivel regular en un 53%. Asimismo, el estado de la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, tiene un nivel de satisfecho con un 55%, Concluyendo que el nivel de significación bilateral es igual 0,00 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido existe relación entre las variables. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.711 que indica una correlación positiva alta.

CONCLUSIONES

1.-Las buenas prácticas del proceso de dispensación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique,2023, por lo que se concluye que la óptima realización de las buenas prácticas del proceso de dispensación eleva la satisfacción de los usuarios.

2.- La recepción y validación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023, por lo que se concluye que una adecuada realización de la recepción y validación eleva la satisfacción de los usuarios.

3.- El análisis e interpretación de la prescripción influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023, por lo que se concluye que un adecuado análisis e interpretación de la prescripción eleva la satisfacción de los usuarios.

4.- La preparación y selección de los productos para su entrega influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023, por lo que se concluye que una buena preparación y selección de los productos para su entrega eleva la satisfacción de los usuarios.

5.- Los registros influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023, por lo que se concluye que un adecuado registro mejora la satisfacción de los usuarios.

6.- La entrega de los productos e información por el dispensador influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023, por lo que se concluye que una buena entrega de los productos e información por el dispensador eleva la satisfacción de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- 1.-Recomendar al jefe del área de Farmacia se monitoreo el cumplimiento de las buenas prácticas de atención en la dispensación, se realice en forma programada cada 3 meses encuestas de satisfacción a fin de elevar la calidad de atención, ampliar los horarios de atención que permitan cubrir hasta las 22 horas de lunes a domingos, capacitar en forma permanente sobre atención al cliente e habilidades interpersonales al personal de farmacia,
- 2.-. El jefe del área de Farmacia, realice capacitaciones periódicas sobre normas de recepción y validación de la prescripción, se socialice en la página web del centro de salud para conocimiento de los usuarios, especialmente que se explique en forma sustentada cuando no se cuente con el medicamento en stock y cómo será la entrega en forma posterior.
- 3.-El Jefe del Área de Farmacia, enfatizar en la capacitación del personal de farmacia a fin de que explique en forma clara la lectura de la prescripción e interpretación de las abreviaturas, dosis, cantidad, de existir dudas consultar con el médico tratante de cada usuario generando satisfacción.
- 4.-Para el caso de preparación y selección de los productos para su entrega, disponer que el encargado del abastecimiento tener relación continua para la entrega del petitorio, comunique cuando se tenga mínimo stock a fin de realizar las gestiones pertinentes para poder entregarlo en forma oportuna., asimismo se revise en forma detallada el rotulado a fin de especificar nombres, fecha de expiración entre otros que no le sean perjudiciales al usuario
- 5.- Disponer un control diario de los medicamentos mediante empleo de tarjetas visibles, en forma simultánea en Kardex y sistema de registro informático de salida a fin de tener información actualizada sobre el stock para la atención en forma permanente, entregar copia de documento de entrega al usuario.
- 6.-Capacitar en forma permanente al personal del área de farmacia a fin de que explique en forma clara sobre información y orientación sobre el uso y dosis del producto entregado entre que reacciones adversas puede ocasionar, su almacenamiento, cuando tomarlo entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS pide a los países que actúen urgentemente para lograr la medicación sin daño. OMS 2022. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2022-who-calls-for-urgent-action-by-countries-for-achieving-medication-without-harm>
2. Debesa F. El farmacéutico y la salud pública. Rev Cubana Farm http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75152006000100011&script=sci_arttext&tlng=pt
3. Armando PD, Vega EM, Uema SA. Imagen profesional de farmacias comunitarias: causas y estrategias de mejora aplicando técnicas de investigación cualitativa. Rev. salud pública. <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v13n2/v13n2a09.pdf>
4. Wiedenmayer K, Summers RS, Mackie CA, Gous AG, Everard M, Tromp D. Desarrollo de la práctica de farmacia centrada en la atención del paciente. Organización Mundial de la Salud <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s14094s/s14094s.pdf>
5. Faus MJ. Atención Farmacéutica como respuesta a una necesidad social. Ars Pharm <http://scielo.isciii.es/pdf/pharmacy/v4n1/original7.pdf>
6. Faus MJ, Martínez F. La Atención Farmacéutica en farmacia comunitaria: evolución de conceptos, necesidades de formación, modalidades y estrategias para su puesta en marcha. Pharm Care España <http://www.ugr.es/~cts131/documentos/DOC0016.PDF>
7. Joaquín J., Vitaller, J., Aranaz, J., Herrero, J. y Bull, J. La satisfacción del paciente conceptos y aspectos metodológicos. Revista de Psicología de la salud 4(1), 1992. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
8. Pin, M. y Álvarez, P.2022. Tesis Control interno y su incidencia en el área de farmacia en el hospital básico del Cantón Jipijapa. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4698>

9. Urda, J., Fernández j., Gonzáles, D. Torres, M. y Canto, J. Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados Revista Alianzas y tendencias BUAP. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/933043b9-0428-47a3-949a-b04075aec0f/content>
10. Maidana, G. Evaluación del servicio de farmacia que atiende a pacientes diabéticos en el Centro de Salud N° 9 Programa Nacional de Diabetes. Universidad Nacional de Asunción. <http://sdi.cnc.una.py/catbib/documentos/DGICT826.pdf>
11. Santibáñez, P. y Olivera, G. 2022 Propuesta para evaluación de servicios farmacéuticos en hospital comunitario, como estrategia metodológica docente. <https://cuadernosms.cl/index.php/cms/article/view/2>
12. Toquiza, N. Tesis Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24304>
13. López, N. 2019. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo-servicio farmacia-hospital de Paita- 2018. Universidad San Pedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14094>
14. Miranda, m. y Sandoval, E. Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021. Universidad Interamericana. <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/246>
15. Barrientos, J. Calidad de atención y satisfacciób del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>

16. Quispe, M. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital Las Mercedes de Paita, 2021. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77104>
17. Gonzales, K. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de SHILCAYO-2020. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52245>
18. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas 2017. Buenas Prácticas de dispensación, 2017 <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280843-manual-de-buenas-practicas-de-dispensacion>
19. Ley N° 26842. Ley General de Salud.
20. Ley N° 27657. Ley del Ministerio de Salud.
21. Decreto Supremo N° 021-2001-SA. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos.
22. Decreto Supremo N° 023-2001-SA. Reglamento de Estupefacientes Psicotrópicos y otras sustancias sujetas a Fiscalización Sanitaria
23. Decreto Supremo N° 023-2005-SA. Aprueban Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
24. Kotler, P. y Armstrong G. 2013 Fundamentos de Marketing Decimoprimer edición Pearson Educación, México.
25. Mayorga, D. Marketing estratégico en la empresa peruana. Segunda edición Universidad del Pacífico Centro de Investigación, 2005.
26. Bernal, C. (2016) Metodología de la investigación. 4ta edición.
27. Vera, J., Torres, Y. y Castaño, R 2018. Fundamentos de metodología de la investigación científica. <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/274>
28. Seltiz, C., Jahoda, M., Deutsch, M. y DCook, S. 2017. Métodos de investigación en las relaciones sociales. <http://tsmetodologiainvestigaciondos.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/175/2019/05/U6-Seltiz-metodos-de-investigacion.pdf>
29. Sánchez, F.2018. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa. Consensos y descenso. Revista digital de investigación en docencia

universitaria.

30. Hernández, R. (2008). Metodología de la investigación, 5ta edición. México: Mc Graw Hill
31. Hueso, A. (2012) Metodología y técnicas cuantitativas de investigación. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
32. Quiroz, R. 2003. La infracción al derecho de autor y el rol de Indecopi en su prevención. Lima: SISBIB UNMSM.

ANEXOS

ANEXO N°1: Matriz de consistencia

BUENAS PRÁCTICAS DE LA DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE COLLIQUE, LIMA-2023

Problema General	Objetivo gen	Hipótesis general	Metodología		
			Independiente	Dimensiones	
¿Cuál es la influencia de las buenas prácticas del proceso de dispensación en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023?	Determinar la influencia de las buenas prácticas del proceso de dispensación en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023	Las buenas prácticas del proceso de dispensación influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 202	X: Buenas prácticas de la dispensación	X1 Recepción y validación X2 Análisis e interpretación de la prescripción	Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Descriptivo relacional Método de investigación: hipotético-deductivo Diseño de investigación: diseño no experimental
				X3: Preparación y selección de los productos X4: Los registros	
				X5: Entrega de los productos e información por el dispensador	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente	Dimensiones	Población: 150 usuarios Muestra: Para determinar el tamaño de la muestra se realizó el cálculo correspondiente en base al total de usuarios n = 108 usuarios . .
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la influencia de la recepción y validación en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023? ¿Cuál es la influencia del análisis e interpretación de la prescripción en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023? ¿Cuál es la influencia de la preparación y selección de los 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de la recepción y validación en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023 Analizar la influencia del análisis e interpretación de la prescripción en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023 Especificar la influencia de la preparación y selección de los 	<ul style="list-style-type: none"> La recepción y validación influye en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023. El análisis e interpretación de la prescripción influye en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023. La preparación y selección de los productos para su entrega influye en la satisfacción de 	Y: Satisfacción del usuario	Y1: Rendimiento percibido	
				Y2: Las expectativas	
				Y3: Niveles de satisfacción	

<p>productos para su entrega y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la influencia de los registros en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023? • ¿Cuál es la influencia de la entrega de los productos e información por el dispensador en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023? 	<p>productos para su entrega y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precisar la influencia de los registros en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023 • Determinar la influencia de la entrega de los productos e información por el dispensador en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023 	<p>los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los registros influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023. • La entrega de los productos e información por el dispensador influye en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, 2023. 			
--	---	--	--	--	--

Anexo N° 2: Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO BUENAS PRÁCTICAS DE LA DISPENSACIÓN

Estimado Sr.(a), anote la respuesta al margen derecho, en uno de los cinco recuadros con un aspa (X) a fin de conocer las buenas prácticas de la dispensación. La encuesta es de carácter reservado y anónimo.

Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3
 Rara vez = 2 Nunca = 1

Recepción y validación de la prescripción		S	CS	AV	RV	N
1	El personal de farmacia verifica la legalidad de las recetas antes de entregar los medicamentos al paciente					
2	El personal de farmacia verifica el nombre del paciente					
3	El personal de farmacia verifica el producto de la prescripción					
Análisis e interpretación de la prescripción						
4	El personal de farmacia realiza la interpretación correcta de las abreviaturas de la receta					
5	El personal de farmacia confirma el ajuste de dosis					
6	El personal de farmacia revisa la cantidad de medicamentos					
De la preparación y selección de los productos para su entrega		S	CS	AV	RV	N
7	El personal de farmacia revisa el nombre y dirección del establecimiento que preparó los productos					
8	El personal de farmacia revisa el nombre del producto					
9	El personal de farmacia revisa la concentración y fecha de vencimiento					
De los registros						
10	Los medicamentos cuentan con el sello del establecimiento					
11	Los medicamentos registran la persona que realizó el preparado					
12	Los productos tienen fecha de preparación					
De la entrega de los productos e información por el dispensador		S	CS	AV	RV	N
13	El personal de farmacia informa al paciente sobre la frecuencia, duración del tratamiento y la vía de administración del almacenamiento					
14	El personal de farmacia informa al paciente cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos y en relación a otros medicamentos					
15	El personal de farmacia informa al paciente como guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado Sr.(a), anote la respuesta al margen derecho, en uno de los cinco recuadros con un aspa (X) a fin de conocer la satisfacción del usuario. La encuesta es de carácter reservado y anónimo.

Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3
 Rara vez = 2 Nunca = 1

	Rendimiento percibido	S	CS	AV	RV	N
1	El personal de farmacia le brinda un trato amable y cordial					
2	El personal de farmacia siempre esta expedito para atender					
3	El personal de farmacia le informo como tomar el medicamento que le entrego					
4	El personal de farmacia le informo sobre las precauciones durante la utilización					
5	El personal de farmacia le advirtió sobre los riesgos de incumplimiento del tratamiento o de una automedicación					
	Las expectativas					
6	Usted entendió las indicaciones y explicaciones brindadas por el personal de farmacia.					
7	El personal de farmacia le indicó como almacenar sus medicamentos					
8	Percibió confianza luego de recibir las recomendaciones.					
9	El personal de farmacia lo atendió dentro del tiempo prudente					
10	Los ambientes del servicio de farmacia se encuentran limpios y ordenados					
	Niveles de satisfacción					
11	Usted recomendaría el servicio de farmacia a otras personas					
12	El nivel de satisfacción que recibe es alto					
13	Muestra insatisfacción luego de recibir sus medicamentos					
14	Está satisfecho con la atención recibida por el personal de farmacia					
15	La atención recibida colmó sus expectativas					

ANEXO N°3: Validación de expertos
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: RAMIREZ JULCA MÁXIMO
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DTC UAP
- 1.4 Título de la Investigación: Buenas prácticas de la dispensación y satisfacción en el servicio de Farmacia del Centro de Salud de Collique, Lima-2023
- 1.5 Autor del instrumento: Mag. Jaime David Torres Lévano
- 1.6 Doctorado en Farmacia y Bioquímica
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

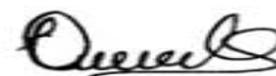
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						950
TOTAL						950/10=95

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 19

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lima, 14 octubre 2023



.....
Dr. Máximo Ramírez Julca

ORCID: 0000-0002-1385-3139

**VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

IDATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **JORGE LUIS BRINGAS SALVADOR**
- 1.2 Grado académico: **DOCTOR**
- 1.3 Cargo e institución donde labora: **DTC UAP**
- 1.4 Título de la Investigación: **Buenas prácticas de la dispensación y satisfacción en el servicio de farmacia del Centro de Salud de Collique, Lima-2023**
- 1.5 Autor del instrumento: **Mag. Jaime David Torres Lévano**
- 1.6 Doctorado en Farmacia y Bioquímica
- 1.7 Nombre del instrumento: **Cuestionario**

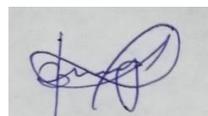
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						900
TOTAL						920/10=92

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 18.4

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lima, 14 octubre 2023



.....
Dr. Jorge Luis Bringas Salvador

ORCID: 0000-0003-2011-4964

Anexo N° 4: Copia de la data procesada

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE										
Encuesta	Buenas prácticas de la dispensación															Satisfacción del usuario																								
	validación de la					interpretación de la					selección de los pro					De los registros					ductos e informa					Rendimiento percibido					Las expectativas					Niveles de satisfacción				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15										
1	3	3	4	2	4	3	5	5	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	5	4	3	4	2	5	4	5	5										
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2										
3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	5	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	5	3	2	4	2	3	5	5	3										
4	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4										
5	4	4	2	3	3	4	5	4	2	4	4	3	5	5	2	4	4	3	5	5	2	5	5	3	4	4	4	4	4	5										
6	5	4	3	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4										
7	5	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4										
8	3	2	3	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	4	3	3	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2										
9	4	2	4	2	3	5	5	5	2	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	5	2	2	2	5	4										
10	3	3	5	2	4	4	5	5	5	3	4	5	2	4	5	3	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	3	4	3	5										
11	3	4	3	3	4	2	2	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	2	5	5	2	5										
12	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	3	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	5	2										
13	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	4	5	5	5	2	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	4	3	5	3										
14	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5										
15	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2										
16	2	5	3	4	2	4	5	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3										
17	3	3	3	5	5	3	5	4	3	4	2	4	3	5	2	4	2	4	3	5	2	3	3	5	3	4	5	4	3	2										
18	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	4	4	5	3										
19	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	4	4	5	3										
20	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2										
21	3	4	5	2	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	3	4	2										
22	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4	5	2	5	2	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5										
23	3	5	2	2	2	3	3	2	2	5	5	2	3	2	5	5	5	2	3	2	5	3	4	2	3	2	5	3	5	3										
24	5	3	3	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	2	5	5	2	3	4	2	3	3	3	2										
25	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
26	5	5	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3										
27	4	4	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	2	5	2	4	4	4	2	5	2	5	3	2	4	5	4	5	4	5										
28	2	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	5	4	2	3	4	3	5	4	2	2	3	2	2	3	3	5	4	5										
29	3	2	5	3	2	3	2	4	3	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5	3	3	3	4	5	5	4	5	2	5	5										
30	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	2	3	5	2	2	4	4	2	5										
31	2	5	3	2	2	2	2	5	3	3	3	4	5	2	4	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4										
32	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5										
33	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	5	4	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	2										
34	4	3	5	5	5	2	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	3	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	5	4	4										
35	4	3	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	2	5	5	3	4	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	3	5	4										
36	5	4	4	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5										
37	3	3	4	2	5	4	2	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3	2	4	3	5	3	4	4										
38	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2										
39	4	3	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	4	2	2	3										
40	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4									

41	3	4	5	2	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	3	2	5	5	4	3	4	2			
42	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4	5	2	5	2	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5		
43	3	5	2	2	2	3	3	2	2	5	5	2	3	2	5	5	5	2	3	2	5	3	4	2	3	2	5	3	5	3		
44	5	3	3	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	2	5	5	2	3	4	2	3	3	3	2		
45	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5		
46	5	5	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3
47	4	4	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	2	5	2	4	4	4	2	5	2	5	3	2	4	5	4	5	4	5		
48	2	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	5	4	2	3	4	3	5	4	2	2	3	2	2	3	3	5	4	5		
49	3	2	5	3	2	3	2	4	3	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5	3	3	3	4	5	5	4	5	2	5	5		
50	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	2	3	5	2	2	4	4	2	5			
51	2	5	3	2	2	2	2	5	3	3	3	4	5	2	4	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4		
52	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5
53	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	5	4	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	2		
54	4	3	5	5	5	2	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	3	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	5	4	4		
55	4	3	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	2	5	5	3	4	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	3	5	4		
56	5	4	4	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5		
57	3	3	4	2	5	4	2	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3	2	4	3	5	3	4	4		
58	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
59	4	3	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	3	
60	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4		
61	3	3	4	2	5	4	2	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3	2	4	3	5	3	4	4		

62	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
63	4	3	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	4	2	2	3		
64	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4		
65	3	4	5	2	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	3	4	2		
66	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4	5	2	5	2	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5		
67	3	5	2	2	2	3	3	2	2	5	5	2	3	2	5	5	5	2	3	2	5	3	4	2	3	2	5	3	5	3		
68	5	3	3	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	2	5	5	2	3	4	2	3	3	3	2		
69	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
70	5	5	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3
71	4	4	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	2	5	2	4	4	4	2	5	2	5	3	2	4	5	4	5	4	5		
72	2	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	5	4	2	3	4	3	5	4	2	2	3	2	2	3	3	5	4	5		
73	3	2	5	3	2	3	2	4	3	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5	3	3	3	4	5	5	4	5	2	5	5		
74	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	2	3	5	2	2	4	4	2	5		
75	2	5	3	2	2	2	2	5	3	3	3	4	5	2	4	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4		
76	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
77	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	5	4	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	2		
78	4	3	5	5	5	2	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	3	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	5	4	4		
79	3	3	4	2	5	4	2	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3	2	4	3	5	3	4	4		
80	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
81	4	3	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	4	2	2	3		
82	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	4		

Anexo N°5: Consentimiento informado

(Debe ser redactado por el investigador de acuerdo a la estructura de su investigación y los principios éticos correspondiente)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

NO APLICABLE

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

(Para que se va a realizar el estudio)

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN

(Metodología a seguir para la toma de información)

RIESGOS

(Riesgos que se podrían presentar para el que brinda información)

BENEFICIOS

(Beneficios que se podrían presentar para la institución del que brinda información). No representa ningún tipo de beneficio económico para el encuestado)

COSTOS

(Costos que se podrían presentar para el que brinda información). No representa ningún costo para el encuestado ni para su institución.

INCENTIVOS O COMPENSACIONES

(Incentivos o compensaciones que se le podrían dar a el que brinda información)

TIEMPO

(Duración de la toma de información)

CONFIDENCIABILIDAD

(Participación voluntaria y anónima, de ser el caso). Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres

DNI Nº _____

Anexo N°6: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo

Los cuestionarios fueron aplicados a los pacientes, en forma directa cuando transitaban por inmediaciones del centro de salud o salían luego de ser atendidos, los cuales lo realizaron en forma voluntaria, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

Anexo N°7: Declaratoria de autenticidad de tesis

Yo, Jaime David Torres Lévano, alumno de la Escuela de Posgrado del Doctorado en Farmacia y Bioquímica, de la Universidad Alas Peruanas, con código N° 2012219980., identificado con DNI N° 21440307. y con la tesis titulada:

“Buenas prácticas de la dispensación y satisfacción en el servicio de Farmacia del Centro de Salud de Collique, Lima-2023”

Declaro bajo juramento que:

-El plan de tesis es de mi autoría.

-Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias bibliográficas.

Ica, 29 octubre del 2023



Jaime David Torres Lévano

DNI 21440307