

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Título : **CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES ATENDIDOS EN LA BOTICAS FLORES DE EL TAMBO - HUANCAYO 2023**

Para optar el : **Título Profesional de Químico Farmacéutico**

Autor : **Cintia Nataly Gaspar Gomez**

Asesor : **Mg. Daniel Alcides Susanibar Sandoval**

Línea de Investigación Institucional : **Salud y Gestión de la Salud**

Lugar o institución de investigación : **Provincia de Huancayo**

Huancayo – Perú 2024

DEDICATORIA

A mis padres que confiaron en mi capacidad y fueron grandes ejemplos para superarme e impulsarme en cada instante de mi vida universitaria hasta lograrlo, y a todas las personas que estuvieron en esta tapa viéndome crecer personal y profesionalmente.

Cintia Nataly Gaspar Gómez.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento al Dios y Señor del universo, mi guía y fortaleza para seguir adelante. A mi Universidad Peruana Los Andes, porque en el momento oportuno me permite crecer profesionalmente y en mi ser. A los catedráticos, por hacerse ejemplo y una referencia en mi vida.

Cintia Nataly Gaspar Gómez.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0076- FCS -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente,
Que el **Trabajo de Suficiencia Profesional** Titulado:

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES ATENDIDOS EN LA BOTICAS FLORES DE EL TAMBO - HUANCAYO 2023

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. GASPAR GOMEZ CINTIA NATALY**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

Asesor (a) : **MTRO. SUSANIBAR SANDOVAL DANIEL ALCIDES**

Fue analizado con fecha **26/02/2024** con **52 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **19 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 26 de febrero de 2024.



DR. HILARIO ROMERO GIRON
JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO I	14
1.1. Descripción del problema	16
1.1.1 Planteamiento del problema	16
1.2. Justificación.....	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos Específicos	18
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de estudio.....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	20
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Buenas prácticas de dispensación (BPD).....	21
2.2.2. El Manual de Buenas Prácticas de Dispensación:	24
2.3. Bases conceptuales	25
2.3.1. Recepción y Validación de la prescripción:.....	25
2.3.2. Análisis e Interpretación de la prescripción:	26
2.3.3. Preparación y Selección de los productos para su entrega:	26
2.3.4. Registros:	27
2.3.5. Entrega de los productos e Información por el dispensador:	27
2.4. Metodología	Error! Bookmark not defined.
2.4.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
2.4.2. Diseño de la investigación.	28
2.4.3. Población, muestra y muestreo.....	28
2.4.4. Criterios de inclusión:	29

2.4.5. Criterios de exclusión:	29
2.4.6. Muestreo:	29
2.4.7. Técnicas e instrumentos.....	29
2.4.8. Procedimiento.....	30
CAPITULO III.....	33
DESARROLLO TEMÁTICO	Error! Bookmark not defined.
CAPITULO IV	41
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	41
CAPÍTULO V.....	44
CONCLUSIONES.....	44
4	
CAPÍTULO VI.....	45
RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS.....	47
ANEXO 1: Consentimiento informado.....	48
ANEXO 2: Cuestionario.....	51
ANEXO 3: Evidencia fotográfica	53

CONTENIDO DE TABLAS

TABLA 1 33

Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la recepción y validación de la prescripción médica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023..... 33

TABLA 2.....34

Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto al análisis e interpretación de la prescripción médica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023..... 34

TABLA 03.....35

Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023. 35

TABLA 04.....36

Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la entrega e información de los productos en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023. 36

TABLA 05.....37

Nivel de satisfacción de clientes atendidos con respecto a la dimensión humanística en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023. 37

TABLA 06.....38

Nivel de Satisfacción de clientes atendidos con respecto a la dimensión técnicos y científicos en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023. 38

TABLA 07.....39

Nivel de satisfacción de los clientes atendidos con respecto a la dimensión entorno ambiental en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023 39

CONTENIDO DE FIGURAS

FÍGURA N° 1	33
Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a recepción y validación de la prescripción médica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.....	33
FÍGURA N° 2	34
Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto al análisis e interpretación de la prescripción médica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.....	34
FÍGURA N° 3.	35
Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.	35
FÍGURA N° 04	36
Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la entrega e información de los productos en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.	36
FÍGURA N° 5	37
Nivel de satisfacción de clientes atendidos con respecto a la dimensión humanística en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.	37
FÍGURA N° 6	38
Nivel de satisfacción de cliente atendidos con respecto a la dimensión técnicos y científicos en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.....	38
FÍGURA N° 7	39
Nivel de satisfacción de clientes atendidos con respecto a la dimensión entorno ambientales en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023.....	39

RESUMEN

Se tuvo como objeto de estudio el cumplir de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción de clientes atendidos en la Boticas Flores de el Tambo – Huancayo 2023, el presente trabajo de investigación es cuantitativa, descriptiva correlacional, donde se ha usado la técnica de encuesta con el instrumento del cuestionario que consta de 28 preguntas que fue aplicado a 150 clientes de la boticas Flores de el tambo, todo dato obtenido se ha presentado por medio de las tablas de frecuencia y porcentaje, de tal modo que la prueba de hipótesis fue contrastado por medio de las pruebas inferencial del Chi-cuadrado con una significancia del 0.05. En esto podemos observar que el 86% de los que trabajan en este establecimiento medianamente llegan a cumplir la recepción y a validar la prescripción médica, el 54 % tiene un nivel bajo en cuanto al cumplir de la buenas BPD en cuanto al análisis e interpretación de la prescripción médica; el 95.33% tiene un nivel alto con respecto al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la selección y preparación de los productos para su entrega; el 70.67 % tiene un nivel medio, con respecto a la entrega de los productos e información; el 96.67% tiene un nivel medianamente satisfecho, con respecto a la dimensión humanística; el 92.67% consigue medianamente la determinación de la satisfacción del cliente atendido con respecto a la dimensión tecnológica y científica; y por último, el 85.33% data que está medianamente satisfecho en cuanto a la determinación de la satisfacción del cliente atendido respecto a la dimensión entorno. Se concluyó que existe correlación entre la adherencia a buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del cliente con los servicios de Boticas Flores de el Tambo – Huancayo 2023.

Palabras clave: BPD, satisfacción del cliente, Botica, medicamento.

ABSTRACT

The object of study was the fulfillment of Good Dispensing Practices and the satisfaction of customers served at the Boticas Flores de el Tambo - Huancayo 2023, the present research work is quantitative, descriptive, the survey technique has been used. With the questionnaire instrument consisting of 28 questions that was applied to 150 clients of the Flores de el Tambo pharmacy, all data obtained has been presented through frequency and percentage tables, in such a way that the hypothesis test was contrasted. through the inferential Chi-square tests with a significance of 0.05. In this we can see that 86% of those who work in this establishment moderately manage to comply with the reception and validate the medical prescription, 54% have a low level in terms of compliance with good BPD with respect to the analysis and interpretation of the medical prescription; 95.33% have a high level regarding compliance with Good Dispensing Practices regarding the preparation and selection of products for delivery; 70.67% have a medium level, regarding the delivery of products and information; 96.67% have a moderately satisfied level, with respect to the humanistic dimension; 92.67% moderately achieve the determination of the satisfaction of the client served with respect to the technological and scientific dimension; and finally, 85.33% report that they are moderately satisfied in terms of determining the satisfaction of the client served with respect to the environment dimension. It was concluded that there is a correlation between adherence to good dispensing practices and customer satisfaction with Boticas Flores services de el Tambo – Huancayo 2023.

Keywords: Good Dispensing Practices, customer satisfaction, Pharmacy, medicine.

INTRODUCCIÓN

Con dispensación nos referimos exclusivamente al servicio que se le brinda al público de manera exclusiva por el químico Farmacéutico. Esto se centra en el hecho de que los clientes tengan a bien de aprovechar y usar los fármacos de manera adecuada de acuerdo a los males que parezcan, donde se les refiere la dosis, los lapsos y la información idónea sobre el fármaco que se usa para poder asegurar la calidad de vida del paciente, con respeto a la norma que rige actualmente; dicha situación sucede porque muchas personas en la web buscan a cerca de los malestares físicos y encuentran sugerencias y a ello aplican los fármacos que supuestamente ayudarían, y con esta se acercan a las farmacias y boticas y adquieren sin ninguna orientación que se adecue al paciente ni la reacción adversa de los fármacos para poder prevenirlos. (Ministerio de salud, 2019)

La OMS informa que el 50% aproximadamente no se han recetado correctamente y el (50%) no consumen bien o se han administrado mal, lo cual causan la automedicación en la gente lo cual provoca usar sin razón al medicamento, fallando en la terapia y finalmente no están satisfechos con la forma de atención. Por otro lado, no se halla una persona competente farmacéuticamente para darles una orientación y todo tipo de apoyo necesario para cumplir un seguimiento en su tratar con la enfermedad. La satisfacción del paciente viene hacer un elemento esencial en la calidad brindada en diferentes lugares que tengan que ver con la salud, así que, tener satisfecho las expectativas ayuda a comprar seguido en la farmacia, esto, como aprobación y continuación de todo dispensero en cuánto se refiera a la salud; de este modo, que se aprecie que el cliente esté satisfecho como también el paciente para ayudar mejorando con respecto al atender de manera continua. (OMS).

Es pertinente considerar la gran cantidad de personas que tienen profesión relacionado a la salud, pero llegan a convertirse o están llegando a hacerlo en personas que impulsan o hacen propagandas a ciertas empresas que producen farmacéuticos con el fin de beneficiarse económicamente olvidando que como profesional de la salud, debe hacer una búsqueda de la salud de su cliente. Esta situación llegó a tal punto que estas personas que estudiaron para poder servir a la población, llegan a investigar o averiguar

sobre los nuevos medicamentos para saber sobre nuevas moléculas, y otros asuntos, a tal punto que sólo conocen los beneficios de estas y las ofrecen así, no considerando las reacciones adversas de estos y de esa manera causan muchas dificultades. En el caso de Perú, muchas de esas farmacéuticas pagan por recomendar sus productos.

También se observa que últimamente han crecido de manera desmesurada establecimientos farmacéuticos como farmacias y boticas y de esa forma la BPD fueron perdiéndose, y por lo que la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), carezca de recursos para poder fiscalizar a estos establecimientos, al punto que muchos de los químicos farmacéuticos no están en los establecimientos y sólo hay encargados que atienden en ellas y lo hacen sin medidas contra riesgos. Como ejemplos serían los cambios de los medicamentos a los pacientes y el negocio indiscriminado de fármacos que son controlados como ansiolíticos o medicamentos abortivos.

De igual forma cabe mencionar que la realidad es que en el distrito del tambo muchas y por no decir que la mayor parte de ellos no tienen el servicio de un profesional de químico farmacéutico, por tanto, la responsabilidad sólo lo tienen algunos encargados y en ocasiones con ninguna preparación para dispensar medicamentos. Estos descuidos pueden causar el mucho consumo de medicamentos que no se deben, las RAMs y por no cumplirse los tratamientos generan desconfianza e insatisfacción.

CAPITULO I

Todo medicamento llega a ser componentes que desde su esencia son para atentamente tratar todo malestar que se denomina paliativo, sintomático, y curativo de enfermedades. Pero, al mismo tiempo estas son los que causan las reacciones adversas que son significativas, asimismo algún error y otros eventos que son adversos a la salud. Todo error relacionado al farmacéutico, logran tener complejas y abarcan varias disciplinas, de modo que puede estar mal la prescripción, dispensación, o administración del fármaco. Esto llega a provocar muchos gastos que son innecesarios y hasta lograr consecuencias fatales, lesiones que pueden ser temporales o hasta llegar a ser permanentes, asimismo, pueden aumentar el tiempo de la hospitalización o llegar hasta la muerte.²

Lo que hoy en día se usa son estrategias para poder menorar estos asuntos la falta de la equidad que se da en la población. Para ello se deben tomar diferentes actos que sean capaces de poder mejorar de manera cualitativa en atender la salud. Por tanto, las BPD y tener satisfecho a un cliente de una farmacia, está condicionado a que pueden surgir cuando son atendidos, que esto puede incluir aun una relación interpersonal, el consultar, el lapso de durabilidad, el desenlace para la salubridad, la organización y toda condición que refiera al local del establecimiento.²

La OMS, ha descrito la causa de los desaciertos durante en el tratamiento ocasiona un promedio de un fallecimiento diario, y llegan a lesionar a un aproximado de 1.3 millones de personas anualmente en los EEUU. Dichas fallas causan unas pérdidas económicas que rodean los 40 mil millones de dólares anualmente. Esto se transmite a la gente en cuanto a la confianza de las atenciones médicas y que estos ocurren en los momentos menos esperados desde que se da el medicamento hasta que se le administra al paciente.³

Por otro lado, se conoce que usualmente los errores están en relación a atención en la venta de los fármacos, de modo que una revisión sistemática que se hizo recientemente demostró que la tasa de dispensación (DE) en los Estados Unidos de América está desde el 0 % hasta el 55 %.⁶ Estos errores son considerados como una causa principal de las reacciones adversas que se pueden evitar, las mismas que compromete la integridad de las personas que están en la condición de paciente.⁴

Asimismo, se considera que los países que están en pleno desarrollo, se observa un uso irracional de los fármacos, los mismos que causan la problemática denominada más común porque sus sistemas de salud son muy débiles como su educación parece tener deficiencias que causan la falta de adherencia. Por otro lado, esta forma errada de llevar a desperdiciar los recursos, y de igual forma a poder reducir la calidad con las que los medicamentos pueden reaccionar en los pacientes. Finalmente se puede observar que de acuerdo al informe del organismo mundial que trata sobre la salud, demostró que más del 50% de los medicamentos llegan a ser mal prescritos y mal dispensados, de tal modo que hay una cuarta parte de la población que consume estos medicamentos.³

Asimismo, en el país vecino del norte (Ecuador) pudieron identificar por medio de algunos estudios descriptivos que una de las causas que traen problemas son que los lugares donde se venden los medicamentos, tienen que ver con la forma de atender que tienen a los pacientes. Esto puede incluir el hecho de la preparación de las personas que venden los medicamentos, como también su capacitación continua para poder atender y asesorar de manera óptima y que esta no sea solamente lucrativa. De igual forma, la Red Ecuatoriana de Atención Farmacéutica dio a conocer en el año 2013 los centros farmacéuticos tenían el 78.92% de satisfacer a los clientes, lo cual indica la calidad de cercanía entre los farmacéuticos y los clientes al momento de orientar la adquisición de los medicamentos.⁴

En nuestro país (Perú), se espera la igualdad de atenciones en los establecimientos, sean estas públicas o privadas, pero se muestra lo contrario desde las relaciones públicas, los locales de atención, el equipamiento, horarios, forma de atención, la velocidad al atender y la dispensación correcta y muchos otros factores más.

Tal situación, esta investigación quiere observar la forma de atender que se tiene en los centros farmacéuticos mediante parámetros cumplimiento de las BPD y la satisfacción del paciente cuando ha sido atendido en la Boticas Flores de Huancayo.

1.1 Descripción del problema

Nuestro país Perú, ha crecido en el uso irracional de los fármacos crece frecuentemente y al mismo paso todos los resultados adversos en la salud de la población en medio de su tratamiento. Es nos lleva a interrogarnos la causa del problema que pueda solucionar todo este asunto, lo cual podría resultar en las relaciones interpersonales de los clientes con el personal de salud, porque estas son muy valiosas en todo lugar de atención a la salud humana.

Entonces es necesario examinar, para que de esa manera se sepa si la causa de los errores son las boticas, asimismo, sería importante valorar la práctica de la BPD para saber la relación de todos estos con la satisfacción de los pacientes atendidos en la Boticas Flores.

1.1.1 Planteamiento del problema

De toda la información que se pudo analizar anteriormente, los mismos que tienen que ver con esta problemática, presentamos los problemas de esta forma:

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción de los pacientes atendidos en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023?

Asimismo, son presentados los problemas específicos de la siguiente forma:

- ¿Cuál es el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la recepción y validación de la prescripción médica en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023?
- ¿Cuál es el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto al análisis e interpretación de la prescripción médica en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023?
- ¿Cuál es el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Boticas

Flores, El Tambo, ¿Huancayo 2023?

- ¿Cuál es el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la entrega e información de los productos en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la dimensión humanística en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la dimensión tecnológica y científica en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la dimensión entorno ambiental en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023?

1.2 Justificación

Este estudio es justificado por sus resultados, ya que estos van a servir como una información reciente que ayudará a analizar el cumplimiento de las BPD y Satisfacción del paciente que se acerca al comercio que expende los farmacéuticos. De igual forma, el trabajo de investigación llegará a servir como un recurso reciente para próximos estudios que va a ayudar a examinar el grado de tener un servicio que satisfaga logrando exponer los desaciertos y la evitación de errores por las Buenas Prácticas de Dispensación. Todo resultado obtenido ha de servir para la mejora de la satisfacción del paciente que logrará un trabajo óptimo del Q. farmacéutico que garantice el beneficio de los pacientes. De igual forma, es el propósito de esta investigación ayudar a la mejora en conocer el cumplimiento de las BPD en todo personal Q. farmacéutico y examinar lo que este ha aprendido y llevar a la mejora en cuánto a cumplir las políticas que son normadas en los establecimientos farmacéuticos.

Es de considerar que los farmacéuticos componen parte esencial en cuanto a atender y tratar el paliativo, sintomático y curativo de enfermedades. Pero a la vez, son primordialmente responsables de toda la adversa reacción de los medicamentos que son muy significativos. Estos errores, abarcan varias disciplinas desde las prescripciones hasta la administración de las mismas a los pacientes. Siendo estas unos desaciertos, pueden causar gastos económicos muy altos como también los lapsos hospitalarios e inclusive llevar hasta la muerte al paciente.²

Hoy en día se utilizan algunas estrategias para poder menorar la inequidad poblacional, estas estrategias llegan a ser acciones para mejorar la atención de la salud del Pueblo. Así qué, las BPD y tener satisfecho a la persona que se acerca a las farmacias, estos mismos están sujetadas a las condiciones que hay al momento de ser atendidos en ellas, desde las relaciones interpersonales, las consultas, el lapso de atención, como está la preocupación en la salud del paciente, la organización de la botica y toda condición de infraestructura de las mismas.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la Boticas Flores, El tambo, Huancayo 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a recepción y validación de la prescripción médica en la Boticas Flores, El tambo, Huancayo 2023.
- Identificar el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto al análisis e interpretación de la prescripción médica en la Boticas Flores, El tambo, Huancayo 2023.
- Identificar el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Boticas Flores, El tambo, Huancayo 2023.
- Identificar el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con respecto a la entrega e información de los productos en la Boticas Flores, El tambo, Huancayo 2023.
- Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la dimensión humanística en la Boticas Flores, El tambo, Huancayo 2023.
- Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la dimensión tecnológica y científica en la Boticas Flores, El tambo, Huancayo 2023
- Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la dimensión entorno ambiental en la Boticas Flores, El tambo, Huancayo 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1 Antecedentes nacionales

En la investigación de Durand M. y Mallcco E. (2022), que trata sobre las BPD y Satisfacción de clientes que fue aplicado a la botica Farmacuri, del distrito de Ate, Lima, en el año 2021, los mismos que tuvieron como objetivo a poder relacionar las BPD con el nivel de la satisfacción de cada uno de las personas que acuden en la botica Farmacuri del distrito de Ate, de la ciudad de Lima. Ellos emplearon la metodología de investigación de tipo descriptivo, cuantitativo, transversal, los mismo que tomaron las muestras a 84 clientes por medio de una encuesta para datar las informaciones. Los resultados que obtuvieron fue que el 49% de los trabajadores no llega a cumplir las BPD, frente a los 51% que sí lo hace, el 18% de la clientela está insatisfecho, frente al 49% que medianamente está satisfecha y el 33% está completamente satisfecha. El trabajo de investigación llega a la conclusión de que según la correlación de Spearman que las BPD tienen una gran influencia en cuánto a la satisfacción de los clientes de la botica Farmacuri, por lo cual se dice haber una relación entre esos factores ⁶

En la investigación de Gómez F. (2022) sobre el Cumplimiento de las BPD y la Atención Farmacéutica aplicada a la botica de la Diris de Lima Sur, en el año 2021, en el que se trazó el objetivo de relacionar entre el cumplir de las BPD con la atención farmacéutica. Para lo cual el estudio fue descriptivo, transversal, cuantitativo; tomaron a 140 profesionales químico farmacéuticos para la muestra por medio de un cuestionario de datar cuyos resultados obtenidos fueron que, un 80.7% corresponde al cumplimiento del BPD, en un 99.3% la atención fue excelente. Por dichos resultados se concluye en afirmar la relación de esas variables, los quimico – farmacéuticos que cumplen con la BPD también logran una atención óptima a clientes de las boticas de la Diris de Lima Sur.

7

Arroyo R. (2021) En su investigación sobre la Satisfacción percibida y las BPD aplicada a los usuarios de las boticas de Chosica en el año 2021, cuyo objetivo trataba la

delimitación de la relación existente entre la satisfacción percibida y las BPD en clientes que acuden a las boticas de Chosica, en el cual se utilizó la metodología no experimental, descriptivo, deductivo y prospectivo cuya población muestral de 217 clientes con el instrumento del cuestionario. Los resultados al que arribaron en esta investigación fue de que el 87.6% logro satisfacer sus expectativas y que también el 78.3% estuvo de acuerdo con la BPD por lo que se ha concluido la existencia de la relación entre las satisfacción percibida y las BPD⁸.

Barrionuevo D. y Salvador J. (2021) en su trabajo sobre la satisfacción del cliente con la dispensación de medicamentos en un centro de farmacia ubicado en Santiago de Zulco en enero de 2021 con el objetivo de analizar la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario en un centro de farmacia de Santiago de Zulco. Para ello es necesario realizar una investigación descriptiva, cuantitativa y transversal, por lo que la herramienta es un cuestionario cerrado, como resultado el 96.75% de los clientes se encuentran satisfechos con el pedido, vitrinas, limpieza, estantes se encuentran en buen estado, Condición, tratar de solucionar los problemas de los clientes, Buen servicio, buena consulta y buena actitud al recibir servicios. Por lo tanto, se concluyó que el 95,06% de los clientes consideró que la entrega fue adecuada y el 95,3% quedó satisfecho con la atención del personal de entrega.

De manera similar, el objetivo del estudio de Purizaca L. (2021) sobre el cumplimiento de las BPD y la satisfacción del cliente que visitó la farmacia Inkafarma en Chachapoya en noviembre de 2021 fue examinar el grado de cumplimiento entre el BPD y la satisfacción del paciente de la farmacia Inkafarma. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, no experimental, con una muestra de 347 clientes voluntarios mediante un instrumento cuestionario. También se puede utilizar una escala Likert. La encuesta arrojó los siguientes resultados: el 92,2% de las personas estaban medianamente satisfechas, el 0,30% estaban muy satisfechas y el 7,5% estaban insatisfechas. Asimismo, el 99,7% de los químicos medicinales son partidarios moderados de las BPD; En resumen, concluimos que la satisfacción del usuario no está relacionada con las BPD.¹⁰

2.1.2 Antecedentes internacionales

Barreiro M. et al (2021), en su investigación acerca de la Mejora de conocimientos

y satisfacción en una acción formativa con respecto al servicio de dispensación de medicamentos, se trazaron como objetivos, evaluar los conocimientos, habilidades y nivel de satisfacción de los estudiantes de farmacia acerca del procedimiento de BPD. Se ha usado como metodología el caso experimental con 114 estudiantes para el muestreo con el instrumento del cuestionario de Likert que consta de 12 preguntas. Los resultados arrojados fueron los siguientes: con respecto al conocimiento al inicio él fue del 44.5% de los estudiantes que respondieron correctamente y finalmente fue del 69.3%. En cuanto a la virtud para solucionar los casos tuvo un aumento de 73.2% a 85.6% finalizando el curso. A cerca de la satisfacción se pudo obtener el puntaje de 3.5 sobre el valor 4. Con todo ello se concluyó el trabajo afirmando de que los cursos de BPD podrán influir en el ejercicio de sus profesiones.¹¹

De igual forma, Basantes W. (2018) en su trabajo referente al Diagnóstico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la Farmacia del Hospital San Luis de Otavalo y proponer mejorar en las BPD, cuyo objetivo fue diagnosticar del proceso de dispensación brindado a los pacientes ambulatorios y proponer una estrategia para mejorar el proceso. El estudio utilizó la metodología descriptiva, observacional, con la herramienta de la entrevista. Para la muestra se tomaron a pacientes y personal farmacéutico del hospital cuya edad fuera de 18 años a 65 años. El trabajo resultó en que el 39% de los pacientes dan a conocer el cumplimiento de las BPD, frente a un 50% que menciona que el personal farmacéutico si llega a cumplir con las BPD. Pero, al haber una carencia de un procedimiento que tenga un estándar para la dispensación llegó a concluirse en que dicha farmacia presenta un punto crítico al punto de hacer necesario elaborar propuestas de mejora en cuánto a las BPD y la detección de los desaciertos.¹²

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Buenas prácticas de dispensación (BPD)

Las BPD se hace esencial para atender en las farmacias y boticas porque esta dispensación tiene que ver con entregar el medicamento de acuerdo a las condiciones dadas para venta en el registro sanitario de los cuales se debe seguir todo lo señalado por el manual de las BPD de la DIGEMID. Dispensar los fármacos es la responsabilidad del químico farmacéutico, que también está facultado para brindar a los clientes opciones de fármacos que sean química y farmacológicamente iguales a los que se ha indicado por el

profesional facultado, todo ello se debe hacer a responsabilidad del dispensador de medicamentos, pero está a la vez debe favorecer al paciente ²³.

Por otro lado, viendo desde una definición jurídica-normativa, las BPD son los que norman con lo establecido de modo que asegure su utilización correcta de todo producto farmacéutico y todo dispositivo médico en los lugares de dispensación. Cumplir fielmente estas normativas tiene la fuerza de garantizar al paciente recibir el fármaco o dispositivo en dosis y cantidades prescritas con toda la necesaria información sobre cómo utilizar, administrarla asegurar y la forma de conservar, además debe estar en un envase con la cual se pueda conservar óptimamente el producto²⁵.

Dispensar de la manera óptima todos los fármacos y todo dispositivo médico no se trata solamente de dispensar, sino que también tiene que ver con dar a conocer de lo que se trata, pero esta debe ser hecha de manera amplia del tema la “atención farmacéutica”, en sí, esto es una práctica especializada y muy profesional en el que principalmente se beneficia de los actos y conocimientos del químico farmacéutico es el paciente. Los profesores Hepler y Strand de las Universidades de Florida y Minnesota en U.S.A., citado por Faus (2000) mencionan sobre atender en las farmacias que esta es la provisión que se hace responsablemente de los medicamentos para la terapia de la enfermedad para que se alcance resultado concretamente la una vida de calidad en los pacientes, las implicancias de esta son curar una enfermedad la curación de la enfermedad, eliminar o hacer que se baje de la sintomatología del cliente; también ayudar en la interrupción o hacer lenta el proceso de la evolución en prevenir la enfermedad. ²⁶

En cuanto a la OMS, a través de la del documento de la declaración de Tokio, hay la afirmación de que las atenciones en las farmacias, es un trabajo de profesionales en el cual el beneficiario principal vendría a ser el paciente. Por tanto, es importante considerar que la acción del farmacéutico que tiene que ver con actos, conductas, compromiso, el valor ético, conocimiento, la responsabilidad y toda habilidad del farmacoterapeuta se dirigen en lograr los resultados terapéuticos que se definen en son de la salubridad y el aporte a forjar la vida que sea de calidad en el cliente, teniendo en cuenta al fármaco como un bien social ²⁶.

De acuerdo a la información dada por la OMS, que se basan en la declaración de Nueva Delhi (1984), el químico farmacéutico es participantes entre los que están en la atención de la salud, de tal manera que la legislación que nos rige, da a conocer que el químico farmacéutico que atiende a la población tiene tal importancia que garantiza que estos han de recibir una terapia farmacéutica de acuerdo a la condición y necesidad que tenga, junto al uso adecuado de la misma, en cuánto al fármaco o dispositivo indicado por el profesional facultado, para esto debe cumplir lo que dispone las BPD ²⁸.

De igual forma, la federación Internacional farmacéutica da a conocer que: “es indispensable cumplir detalladamente con todas las etapas de la dispensación, porque de ello depende del cliente que asiste a la farmacia pueda mantener una buena adherencia al medicamento”, es muy importante que el profesional deba tener una comprensión clara de la prescripción médica, porque esto evitará las consecuencias contrarias a la salud de los pacientes. ²⁷

Cuando el paciente va a la farmacia o botica con una receta médica, inicia todo el largo proceso de dispensar por parte del profesional en atención, este debe cumplir todas la etapas de la dispensación garantizando al paciente la utilización del medicamento que sea adecuado, con el correcto almacenamiento en el hogar porque de esto depende la eficacia y seguridad terapéutica, y de esto toda mejoría en cuanto a la salud y el nivel en que el paciente se sienta satisfecho con la atención que se le ha dado ²⁴.

Al respecto del Marco Teórico podemos decir que el fin de la botica o farmacia es dar a los pacientes el medicamento que ha sido prescrito de acuerdo a la instrucción dejada por el médico. Se debe dejar en claro que este trabajo no es una tarea fácil, cuando los pacientes van en aumento, aunque darles seguridad y atenderles a los pacientes son no sólo las únicas prioridades sino también las últimas. El desacierto en la administración de estos fármacos puede tener consecuencias graves como la muerte en muchas ocasiones. Esta situación puede ser causada por varias cosas como los desaciertos de dosificación, o cuando se da el medicamento cuando no es el momento. Pero al mismo tiempo, puede hacer todo lo correcto y tener las consecuencias inesperadas. La preocupación nuestra es que los vendedores de los fármacos son los establecimientos farmacéuticos, quienes tienen formas de entregar estos y al mismo tiempo y estos pueden causar dificultades.

Es necesario considerar que muchos que escribieron obras sobre el tema mencionan que los profesionales farmacéuticos incrementen la cantidad de la dispensación de medicamentos sin equivocaciones y de manera se hace como uno de los pasos que se debe cumplir, de tal modo que los centros que tengan que ver con salud hacen grandes esfuerzos para poder evitar todo error en la dispensación de los medicamentos, pero es necesario considerar que todo hombre tienen la capacidad de cometer errores de modo que la prevención completa se hace imposible. Esto llamó a todos los centros farmacéuticos a poder implementar con mecanismos donde un ejemplo sería contar con máquinas de los envases monodosis. Pero es también de considerar que los farmacéuticos siguen con la oportunidad de hacer la dispensación manual de medicamentos.¹⁴

En consecuencia, todos los de profesión farmacéutico están en la obligación de realizar mecanismos que puedan ser necesarias para evitar todo error al dispensar los medicamentos y hacer un esfuerzo grande para poder rodearse de un ambiente donde sea posible promover la segura dispensación que paralelamente haga juego con introducir positivamente el soporte mecánico. Así que, los farmacéuticos han de considerar el tipo de circunstancias (tipo, arreglo, y posición de los medicamentos) se asocian mayormente con los desaciertos en la dispensación.¹³

2.1.3 El Manual de Buenas Prácticas de Dispensación:

Se trata de normativas y los procesos que se establecieron con el fin del correcto aseguramiento de los usos con referentes a los fármacos, es aquí se han de utilizar todos los criterios profesionales, los métodos y todos los requisitos que sean capaces de asegurar el cumplir con las BPD, por tal mismo, cumplirlas de manera íntegra y con base legal, llega a ser esta de suma importancia resulta de importancia.²⁰

Las formas de llegar a los desaciertos en la farmacia o botica, por tal motivo los que dirigen técnicamente a las boticas y farmacias están en la completa obligados a hacer una evaluación de las recetas que se solicitan a otros entendidos en la materia para los pacientes. Pero estas examinaciones no son capaces de poder detectar los fármacos no adecuados para ciertas condiciones o características del paciente y esta resulta en Las formas variadas de desaciertos que hay en la atención farmacéutica, estas personas

tienen el deber de hacer una evaluación de las recetas que se solicitan y también puede pedir ayuda a otros profesionales de la salud tal ayuda, cuando en esto no se puede lograr identificar los fármacos que se adecúan a la situación de la salud de los pacientes, esto resulta en fármacos dispensados contra prescripción, las mismas carecen en brindar la seguridad necesaria al paciente.²⁰

El técnico farmacéutico o la persona entendida que atiende o apoya en los centros farmacéuticos, son tentados a pasar por alto estas cosas que parecen no tener mucha relevancia, pero la verdad es que la precisión es necesaria para estos mismos.²⁰ Los desaciertos en el tratamiento suelen ocurrir al momento de dispensación en los establecimientos farmacéuticos comunitarios que fueron estudiados múltiples veces. Estos usaron métodos retrospectivos, sin embargo, estos mismos sugieren que aplicar los métodos de análisis de riesgos prospectivos tienen la capacidad de detectar esos peligros que tienen a ser distintos a los que se han descubierto mediante el análisis retrospectivo de incidentes.²⁰

2.3. Bases conceptuales

Es necesario poder dar aliento a todos los trabajadores en dispensar los fármacos de las boticas y otros establecimientos comunitarios para que se pueda dar a conocer los desaciertos en la dispensación porque esta ayudaría a identificarlos, a tener nuevos aprendizajes y prevenir todo desacierto que venga posteriormente. Pero hay descripciones de cosas que obstaculizan la dicha información del error cometido, uno de estos sería el tiempo acortado, no desear culparse, las formas de informe, lo que no se protege al informante, la carencia de rendir cuentas y temor a la sanción. La idea debería ser optimizar el cuidado a la seguridad del cliente.¹⁵ La dispensación de los fármacos tiene etapas que seguir, las mismas se pueden ver a continuación en esta investigación:¹⁶

2.3.1. Recepción y Validación de la prescripción

Todas las recetas que se emite por parte del médico u otro profesional que está facultado para hacerlo se presenta al director técnico al que dirige técnicamente el establecimiento farmacéutico, esta persona legalmente dispensa los fármacos. En este caso sólo se reciben aquellas recetas que se pueden leer y comprender sin obstáculos para

evitar los desaciertos en la dispensación. Respecto al DS 014-2011-SA el que está dirigiendo técnicamente la farmacia debe ver lo siguiente:

- Del profesional facultado para la prescripción: su nombre, la colegiatura, su sello, la firma y también el establecimiento en el que prescribieron los medicamentos.
- A cerca del cliente: sus Nombre completo y apellido, edad, diagnóstico que tiene.
- El fármaco recetado tendrá que ser de acuerdo a la denominación común internacional (DCI).
- Forma de presentación de los fármacos y la cantidad de concentración del medicamento.
- Tiempo que llevará el tratamiento, la cantidad de tomas y cantidades diarias.

De acuerdo lo que valide el que dirige técnicamente el establecimiento farmacéutico, este mismo podrá decidir si es posible dispensar el fármaco. Cuando se trata de fármacos psicotrópicos y estupefacientes se deben dispensar de acuerdo a la normativa que rige en la actualidad.

2.3.2. Análisis e Interpretación de la prescripción

Esto es leer correctamente la receta, asimismo, interpretarla todas las abreviaturas, confirmación de dosis y las cantidades de fármacos de acuerdo al estado de este paciente. Asimismo, es necesario la identificación de la interacción posible de los medicamentos. En el caso de que hubiera dudas acerca de la prescripción, tienen que ser resueltos llamando al médico o por la interconsulta con la persona que ha prescrito. De igual forma, el que dirige técnicamente el establecimiento farmacéutico tiene la facultad de dar a conocer al cliente toda alternativa farmacéutica que sea equivalente al que se ha prescrito, pero no pueden convencer al cliente a adquirir dichos medicamentos.

2.3.3. Preparación y Selección de los productos para su entrega

Esta es una etapa con mucha importancia al momento de dispensar, esto pasa cuando se ha comprendido correctamente la prescripción y sin alguna duda ¹⁸ Deben identificarse todo fármaco en los estantes, al leer con cuidado y contrastar si la receta guardaba alguna coincidencia con la anterior prescrita, asimismo, antes de dar al cliente los medicamentos, deben ser nuevamente revisados considerando que también deben estar en óptimas condiciones los envases sean estas primarias y secundarias. Si va a entregar tabletas o cápsulas a granel, deben necesariamente usadas los materiales de guantes, contadores manuales y otros que sean necesarias de modo que se evite la

contaminación o algún daño al fármaco o a la persona. Si se dan medicamentos con cadena de frío, deben ser acondicionados de manera correcta para que la seguridad de la cadena de frío en el traslado. Los desaciertos deben ser evitados, para lo cual se hace necesaria la implementación de procedimientos estandarizados garantizados y la cantidad necesaria en el servicio que se brinda.

2.3.4. Registros

En cuanto al registro de la medicina que se dispensa en las farmacias pueden llegar a ser toda una serie de desafíos, lo más importante de esto es que se hace para resguardar la seguridad de los clientes que ingieren estos fármacos, también se hace necesaria para poder regular cualquier dificultad que se relaciona al número de fármacos que se dan a los pacientes. Hay países donde este servicio de intercambiar las recetas es hechos de la manera que tenga seguridad en cuanto a los registros electrónicos de los pacientes y por el despacho de los que prescriben los medicamentos con los centros farmacéuticos, esto mismo es una información de gran utilidad para poder hacer una determinación del historial farmacéutico.

Utilizar bases electrónicas que puedan contener el registro de lo que se dispensaron los fármacos, viene a ser una fuente de datos que no se instruye y el costo no es alto para estos establecimientos farmacéuticos. Estos datos de a prescripción o los reclamos ayudan a calcular la cantidad de fármacos que hay para un paciente en el periodo de observación definida.

2.3.5. Entrega de los productos e Información por el dispensador

Los fármacos se han de entregar al cliente de manera correcta, brindan o la información y orientación del uso que sea claro. Las interacciones, dosis, la manera de conservarla y las reacciones adversas de los fármacos dispensados.¹⁹

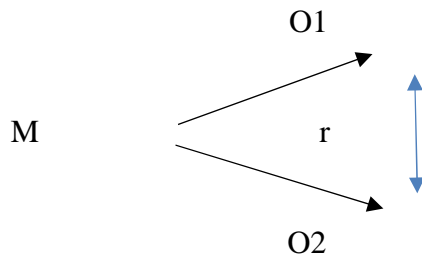
2.4. Metodología

2.4.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es cuantitativa, esto se debe a la formulación de variables del estudio porque esta será posteriormente analizada

2.4.2. Diseño de la investigación

Esta investigación tiene el diseño descriptivo, correlacional, debido a que por medio de la observación se ha de obtener la información que sea necesaria para la investigación exento a la participación de fenómenos de investigación.



M: Muestra

O1: Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación

O2: Satisfacción del cliente

r: Relación

2.4.3. Población, muestra y muestreo

Población: 710 clientes que se atendieron en la Boticas Flores, el valor fue tomado como promedio de los meses Enero - junio del 2023 y 2 empleados de dicha botica que se ubica en el distrito de el Tambo, provincia de Huancayo y departamento de Junín.

Muestra: La muestra que se representa corresponde a pacientes que se acercaron a la botica Flores durante el periodo enero - junio del 2023, se ha calculado de acuerdo a la fórmula con población conocida de la siguiente manera:

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

Donde:

n= tamaño de la muestra

z= nivel de confianza deseado = 1.96

p= proporción de la población con la característica deseada (éxito) = 0.5

q= proporción de la población sin la característica deseada (fracaso) = 0.5

e= nivel de error dispuesto a cometer = 0.05

N= tamaño de la población = 710

$$n = \frac{(0.5 \times 0.5)(1.96)^2 (710)}{(0.05)^2(710 - 1) + (0.5 \times 0.5)(1.96)^2}$$

$$n = 149,50$$

Muestra de pacientes: 150 pacientes.

Muestra de trabajadores del establecimiento: 2 (1 técnico farmacéutico y 1 químico farmacéutico)

2.4.4. Criterios de inclusión

- Clientes de la Boticas Flores
- Clientes que sean mayores a 18 años (persona mayor de edad)
- Empleados que sean al menos 6 meses antiguos
- Personas que hayan firmado el consentimiento

2.4.5. Criterios de exclusión

- Que no sean de la población de estudio
- Que tengan impedimento para desarrollar el cuestionario
- Que no hayan firmado consentimiento informado

2.4.6. Muestreo:

Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio.

2.5. Técnicas e instrumentos

2.5.1. Técnica

Encuesta: Es la técnica que es usada en investigaciones para recolectar los datos del estudio por medio del instrumento cuestionario.

2.5.2. Instrumento

Cuestionario: Viene a ser un documento escrito o virtual que se ha elaborado basado en preguntas y respuestas para poder obtener datos sobre un tema determinado, el cual se adaptó de la investigación de Vargas K.¹ y Solis E.²

2.6. Procedimiento

2.6.1. Elaboración del instrumento

Se elaboró un cuestionario con interrogantes y alternativas donde se tuvieron en cuenta las dimensiones del estudio por variables, las respuestas fueron de opción única dicotómica o tipo de escala de Likert.

2.6.2. Validez del instrumento

La validez del contenido del instrumento fue realizada mediante juicio de expertos, los cuales brindaron la validez interna del instrumento elaborado

2.6.3. Aplicación del cuestionario

Previamente al desarrollo cuestionario respectivamente se solicitó el permiso para acceder a la Boticas Flores, de igual forma, los cuestionarios fueron llevados impresos, bolígrafo, corrector, etc. para realizar la aplicación del cuestionario en el local de la botica.

Antes de que los clientes completen las respuestas del cuestionario se les informó sobre los objetivos de estudio y la confidencia de los datos brindados, de igual forma, el cliente que haya aceptado participar en el estudio firmó el consentimiento informado señalando su consentimiento.

Posterior a la firma del consentimiento informado se proporcionó el cuestionario y todo el material requerido para completarlo, en el cuestionario no hubo ningún tipo de identificación personal, Se otorgó un lapso de 20 minutos que sirvieron para rellenar el cuestionario. De igual forma, se estuvo presto para responder cualquier consulta o incomprensión. Cuando la persona encuestada entregó el cuestionario, éste junto a otras encuestas fueron procesados en la base de datos de la hoja Excel de manera que se consolidó toda información recabada de los encuestados.

2.7. Procesamiento de datos

De los cuestionarios se obtuvo datos que fueron registrados en Excel, se exportaron al programa estadístico SPSS versión 26 para poder analizarlos por

medio de la estadística descriptiva (frecuencia y porcentajes), también se evaluó la relación por medio de la prueba inferencial de Chi-Cuadrado y la fuerza de correlación entre variables se podrán medir por medio de la prueba Rho de Spearman que tiene el nivel de confianza en un 95%.

Puntuación asignada a cada alternativa del cuestionario

Alternativa	Puntuación
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi Nunca	1
Nunca	0

Escala valorativa para la variable: Nivel de Cumplimiento de las BPD

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Recepción/Validación	0 - 4	5 - 8	9 -12
Análisis e interpretación de la receta	0 - 4	5 - 8	9 -12
Preparación/selección	0 - 5	6 - 12	13 – 16
Entrega	0 - 4	5 - 8	9 -12
Valoración General	0 – 18	19 – 36	37 – 52

Escala valorativa para la variable: Satisfacción al cliente

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Humanística	0 - 7	8 - 14	15 - 20
Ciencia y tecnología	0 - 7	8 - 14	15 - 20
Entorno	0 - 7	8 - 14	15 - 20
Valoración General	0 - 20	21 - 40	41 - 60

2.8. Aspectos éticos

En cuanto a los criterios éticos, estuvieron sustentados con los principios de la Declaración de Helsinki del 2013, por tanto, los datos que los clientes proporcionaron no serán mostrados con su identificación de participantes, de quienes su identidad fue mantenida en una confidencialidad alta por su buena disposición para participar en el estudio. Clientes voluntarios sin ningún tipo de coacción.

CAPITULO III

RESULTADOS

TABLA 1

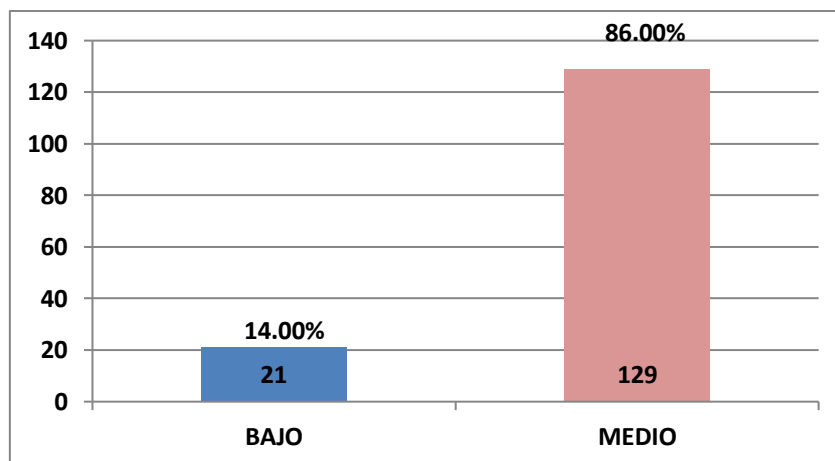
Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la recepción y validación de la prescripción médica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	21	14.00%
MEDIO	129	86.00%
TOTAL	150	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD y satisfacción del cliente atendidos en la boticas Flores.

FIGURA 1

Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a recepción y validación de la prescripción médica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.



Fuente: Porcentaje del resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD

La tabla 1 y figura 1 dan a conocer que en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023 con respecto al cumplimiento las BPD con referente a recepción y validación, resultaron en que el 86% lo hace en un nivel medio frente al 14 % de nivel bajo.

TABLA 2

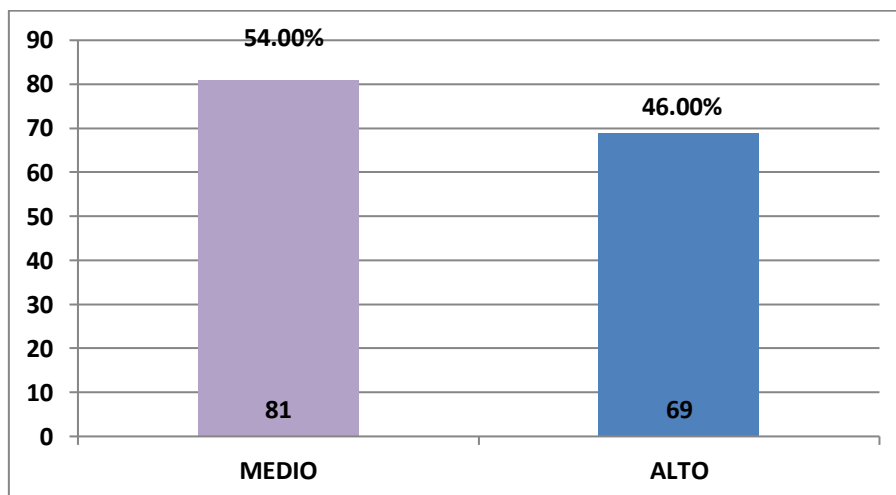
Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto al análisis e interpretación de la prescripción médica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medio	81	54.00%
Alto	69	46.00%
TOTAL	150	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD y satisfacción del cliente atendidos en la boticas Flores.

FIGURA 2

Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto al análisis e interpretación de la prescripción médica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.



Fuente: Porcentaje del resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD

La tabla y figura 02 se puede observar el resultado del cumplir las BPD referente al análisis e interpretación de la prescripción médica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023., cuyo resultado del 54% tiene un nivel de cumplimiento Medio frente al 46 % que se ve un cumplimiento alto.

TABLA 3

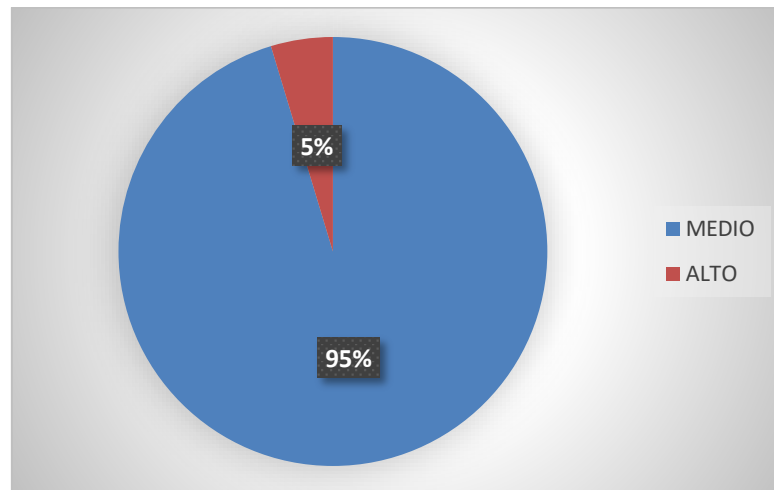
Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDIO	143	95.33%
ALTO	7	4.67%
TOTAL	150	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD y satisfacción del cliente atendidos en la boticas Flores.

FIGURA 3

Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.



Fuente: Porcentaje del resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD

La tabla 3 y figura 3 dan a conocer que el cumplir de las BPD concerniente a la preparación y selección de los productos para su entrega en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023, resultó que en un 95.33% tiene un grado de cumplimiento Medio, frente al 4.67 % considera un grado alto.

TABLA 4

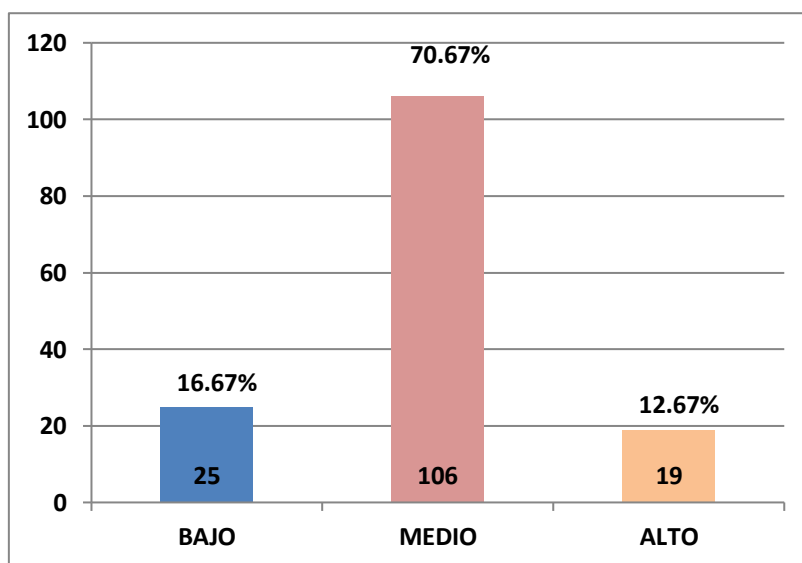
Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la entrega e información de los productos en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	25	16.67%
MEDIO	106	70.67%
ALTO	19	12.67%
TOTAL	150	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD y satisfacción del cliente atendidos en la boticas Flores.

FIGURA 4

Nivel de cumplimiento de las BPD con respecto a la entrega e información de los productos en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.



Fuente: Porcentaje del resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD

La tabla 4 y figura 4 dan a conocer a cerca del cumplir de las BPD referente a la entrega de productos farmacéuticos y la información que se brinda en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023, cuyo resultado fue del 70.67% que posee un grado de cumplimiento Medio, frente al 16.67% que posee un grado de entendimiento Bajo y el 12.67% que posee un grado de entendimiento Alto.

TABLA 5

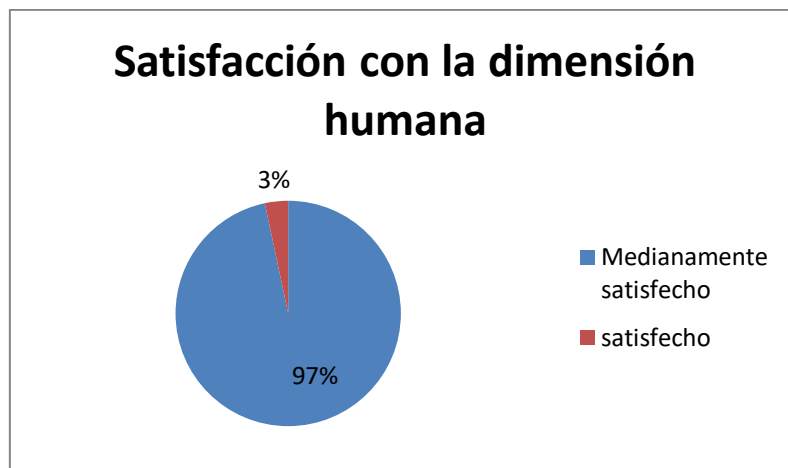
Nivel de satisfacción de clientes atendidos con respecto a la dimensión humanística en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medianamente satisfecho	145	96.67%
satisfecho	5	3.33%
TOTAL	150	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD y satisfacción del cliente atendidos en la boticas Flores.

FIGURA 5

Nivel de satisfacción de clientes atendidos con respecto a la dimensión humanística en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.



Fuente: Porcentaje del resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD

La tabla 5 y figura 5 dan a conocer el grado de satisfacción de clientes atendidos, respecto a la dimensión humanística en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023., el resultado fue que el 96.67% de los pacientes hallan una mediana satisfacción frente al 3.33% de pacientes que hallan una satisfacción alta.

TABLA 6

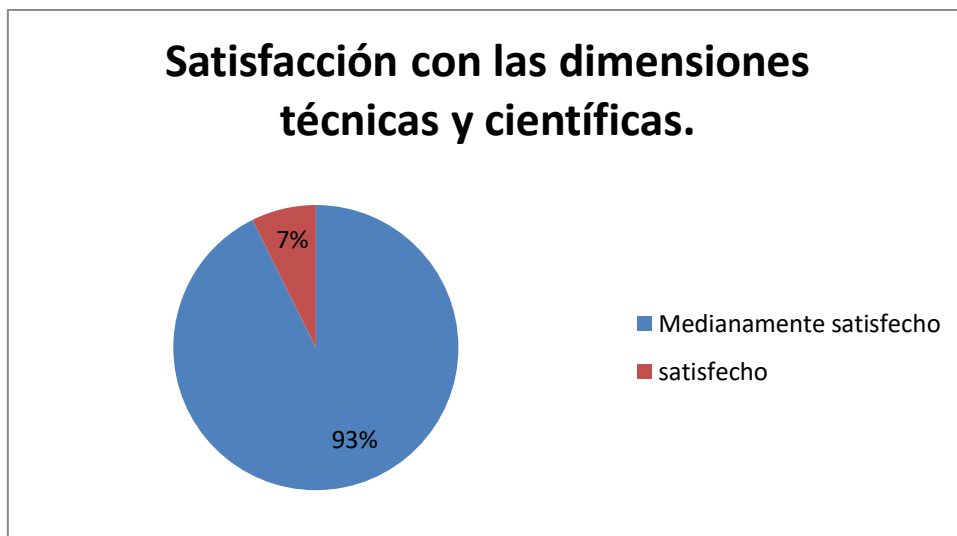
Nivel de Satisfacción de clientes atendidos con respecto a la dimensión técnicos y científicos en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medianamente satisfecho	139	92.67%
satisfecho	11	7.33%
TOTAL	150	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD y satisfacción del cliente atendidos en la boticas Flores.

FÍGURA 6

Nivel de satisfacción de cliente atendidos con respecto a la dimensión técnicos y científicos en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023.



Fuente: Porcentaje del resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD

La tabla 6 y figura 6, dan a conocer que el grado de satisfacción en clientes atendidos, con respecto a la dimensión tecnológica y científica en la Boticas Flores, el Tambo, Huancayo 2023. Obtuvo los resultados de 92.67% de pacientes que encuentran una satisfacción mediana, frente al 7.33 % de pacientes que se encuentran altamente satisfechos.

TABLA 7

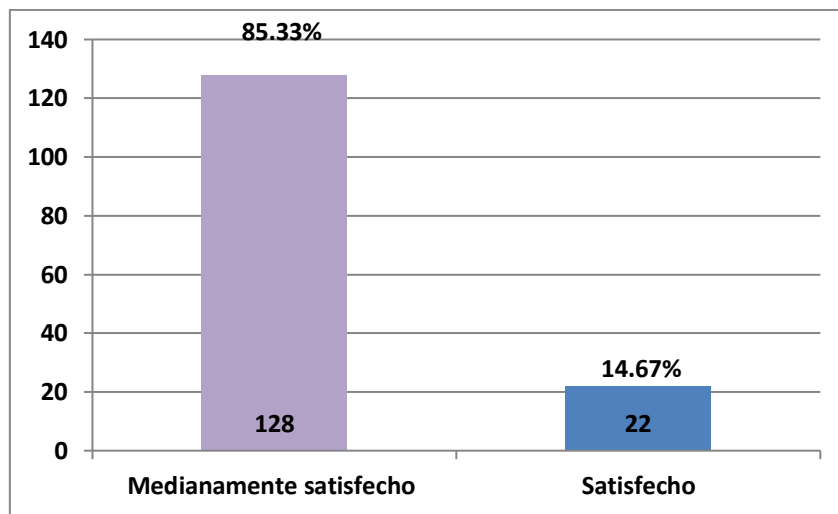
Nivel de satisfacción de los clientes atendidos con respecto a la dimensión entorno ambiental en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medianamente satisfecho	128	85.33%
Satisfecho	22	14.67%
TOTAL	150	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD y satisfacción del cliente atendidos en la boticas Flores.

FIGURA 7

Nivel de satisfacción de clientes atendidos con respecto a la dimensión entorno ambientales en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023



Fuente: Porcentaje del resultado de la encuesta aplicada para ver el nivel de cumplimiento de las BPD

La tabla 7 y figura 7 se encuentra la muestra el grado de satisfacción de los clientes atendidos, referente a la dimensión entorno en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023, cuyo resultado fue que el 85.33 % de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos frente al 14.67 % que sencillamente se encuentran satisfechos.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS:

H₀: No existe relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la boticas flores del distrito de el tambo.

H₁: Existe relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del cliente atendido en la boticas flores del distrito de el tambo.

TABLA N° 8
PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO y RHO DE SPEARMAN			
	Valor	df	significación asintótica (bilateral)
Chi- cuadrado de Pearson	9,375	2	0,009
Razón de verosimilitud	12,481	2	0,002
Asociación lineal por lineal	4,455	1	0,035
N° de casos validos	150		

Fuente: Resultado de las pruebas de Chi-cuadrado

Interpretación: La tabla numero 8 muestra las pruebas chi-cuadrado, observándose que la significación asintótica (bilateral) es de $0.009 < 0.05$ por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: Se rechaza la H₀ y se acepta la H₁ lo que confirma que existe relación significativa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los clientes atendidos en la boticas Flores del distrito de el tambo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Las normas de establecimientos farmacéuticos hacen una exigencia para cumplir algunos procesos para garantizar el óptimo manejo de los establecimientos farmacéuticos, junto a ellos se encuentran las buenas prácticas de dispensación, que viene a ser una documentación que ayuda a optimizar mejora del servicio de manera que los pacientes sean bien atendidos. La idea es que esta práctica pueda satisfacer la expectativa de la clientela, por tanto, este estudio ha evaluado las variables que tengan que ver con cumplir las BPD e identificar la relación que hay en satisfacer al paciente que se ha acudieron a la botica Flores del distrito de El Tambo, departamento Junín, estos resultados se han de discutir en seguida.

Con respecto a los resultados alcanzados relacionado al objetivo que se ha trazado en cuánto al grado de cumplimiento de las BPD con respecto a recepción y validación de la prescripción médica en la Boticas Flores de la ciudad de Huancayo, hay una observancia del 86% que, en cuanto al grado de cumplimiento medio, frente al 14 % de cumplimiento bajo. En ello, el trabajo de Durand y Mallcco (2022), en su estudio da a conocer que el 49% del personal de la botica Farmacuri inclumple las BPD, frente al 51% que, si lo hace, Por tanto, estos resultados guardan semejanza.

El objetivo segundo es de poder identificar el grado de cumplimiento de las BPD en cuánto al análisis e interpretación de la prescripción, se tiene los siguientes resultados: el 54% que tiene un grado de cumplimiento Medio frente al 46% que posee un grado de cumplimiento Alto. De igual forma Gómez (2022) en su estudio halló que las BPD con respecto al cumplir fue de 80.7%, y esto guarda relación con el indicador de la presente investigación en cuánto a opciones en medicamentos que se ofrecen.

En cuanto al tercer objetivo de identificar el grado del cumplir de las BPD con respecto a la preparación y selección de los productos para su entrega, se obtuvo el resultado de que el 95.33% posee un grado de cumplimiento Medio, frente al 4.67 % quienes tienen en un grado alto.

En cuanto al cuarto objetivo de identificar el grado del cumplir de las BPD referente a la entrega de los productos e información; en los resultados obtenidos tenemos que el 70.67% tiene un grado de cumplimiento Medio, frente al 16.67 % que posee un grado bajo de conocimiento, y el 12.67 % cuyo grado de conocimiento es alto. Estos resultados. Frente a los de Basantes W. (2018) que en su estudio halló que el 39% de los clientes que en este establecimiento cumplen con el BPD y en el caso del personal, se halla que un 50% lo hace. por tanto, se puede observar que, en ambas investigaciones, el cumplir las BPD viendo en los pacientes que asisten a la farmacia con un grado de cumplimiento Alto.

De igual forma, al identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos con respecto a la dimensión humanística, los resultados datan que el 96.67% de los pacientes se hallan medianamente satisfechos. Así también Durand y Mallcco (2022), lograron determinar que el 18% de los clientes presentan un grado de satisfacción baja, frente al 49% que fueron satisfechas medianamente, frente al 33% que tuvo una alta satisfacción; por tanto, podemos ver que en ambas investigaciones la satisfacción predominante es la media.

Frente al objetivo de poder dar una determinación el grado de satisfacción del paciente que fue atendido referente a la dimensión tecnológica y científica, los resultados datan que el 92.67% se encuentra medianamente satisfecha.

Por último, al determinar el grado de satisfacción del cliente que se atendió referente a la dimensión entorno, resultó en que el 85.33% de pacientes se hallan medianamente satisfechos, frente al 14.67 % que sencillamente se hallan satisfechos. Frente a ello, la investigación de Barrionuevo y Salvador (2021) halló al 96.75% de los clientes que están satisfechos con la limpieza, orden, buen estado de los muebles como anaqueles y vitrinas, disposición, el buen servicio que se da al paciente, al ser capaz de resolver las dudas y consultas que puedan tener el paciente al momento de la atención farmacéutica y sobre todo al buen trato. Asimismo, considerando 95.06% de clientes que califica la dispensación como adecuada frente al 95.3% que dice hallarse satisfecho. Por tanto, se puede decir que en ambas investigaciones en cuanto al aspecto del establecimiento farmacéutico muestran influir para que el cliente se sienta satisfecho.

Con respecto al objetivo evaluar la correlación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del cliente atendido, de acuerdo a la tabla N° 8 se determina que existe relación significativa entre el cumplimiento de la dispensación y la satisfacción del cliente, esta relación se confirma mediante la prueba de Chi-cuadrado donde se observa un nivel de significancia para el coeficiente de Pearson de 0,009 valor inferior al nivel de significancia establecido por estudio de 0,05.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. Frente a la investigación desarrollada, se identifica que hay un grado en el cumplimiento medio de las BPD referente a la validación y recepción de la prescripción médica, en boticas Flores.
2. Asimismo, pudo identificarse un grado de cumplimiento medio en las BPD referente a la interpretación y análisis en cuanto a la prescripción, en boticas Flores.
3. De igual forma, pudo determinarse un grado de cumplimiento Medio de las BPD referente a la selección y preparación de los productos farmacéuticos para su entrega, en boticas Flores.
4. Identificamos determinar el grado de cumplimiento Medio de las BPD referente a la información al momento de la entrega de los productos, en boticas Flores.
5. Se pudo Identificar la mediana satisfacción de los clientes de la botica Flores referente a la dimensión humanística.
6. Se pudo identificar la mediana satisfacción de los pacientes de la botica las Flores referente a la dimensión tecnológica y científica.
7. Se pudo Identificar la mediana satisfacción de pacientes que acuden a la botica flores referentes a la dimensión entorno ambiental.
8. Se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 lo que confirma que existe relación significativa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los clientes atendidos en la boticas Flores del distrito de el tambo.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que en la Botica Flores, El Tambo, Huancayo; se pueda practicar de la mejor manera las BPD en gran parte de dimensiones investigadas, de modo que se pueda obtener mejor satisfacción de los pacientes que acuden al establecimiento.
2. A los Químicos Farmacéuticos contribuir con la aplicación de las políticas normadas para ayudar en la adherencia del tratamiento de los clientes.
3. A los futuros profesionales de la salud, Estudiantes, tener en cuenta los resultados hallados en este estudio, con la finalidad de hacer comparaciones con los futuros hallazgos a nivel nacional, regional.
4. A las autoridades, difundir la importancia del cumplimiento de las BPD en relación a la satisfacción de los clientes que desarrolla las relaciones interpersonales del cliente con el personal de la salud que contribuye a la mejora de la salud de la población.
5. Es necesario que en la Botica Flores, El Tambo, Huancayo; capaciten de manera continua a los trabajadores del establecimiento farmacéutico que tenga referencia a satisfacer a la clientela.
6. Es necesario que en la Botica Flores, El Tambo, Huancayo; Implementen algunos procesos de evaluar el cumplir de las BPD a todos los trabajadores, encuestas a los clientes atendidos para mejor la salud de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2023 Jul 9;20(3):397–403.
2. Tech Perú. Foro de Atención Farmacéutica [Internet]. 2023. Available from: <https://www.techtute.com/pe/farmacia/blog/foro-de-atencion-farmaceutica>
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. OMS. 2020 [cited 2021 Oct 26]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Anrango K. Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las farmacias independientes VS las de cadena en el DMQ Administracion Eloy Alfaro periodo 2018-2019. 2019.
5. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. MediSur. 2020;18(4).
6. Durand M, Malleco E. Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción de usuarios en la botica Farmacuri, Ate, Lima, 2021 [Internet]. 2023. Available from: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/248/T117-_48444440_T%20%20T117_70421900_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
7. Gómez F. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la atención farmacéutica en las boticas de la Diris Lima Sur, 2021 [Internet]. Repositorio Institucional - UCV. 2022 [cited 2023 Aug 31]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80009>
8. Arroyo R. Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021 [Internet]. Repositorio institucional- WIENER. 2021 [cited 2023 Aug 31]. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5745>
9. Barrionuevo D, Salvador J. Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, enero, 2021 [Internet]. 2021 [cited 2023 Aug 31]. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/440>
10. Purizaca L. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre
– 2021. Available from: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de

Chachapoyas, noviembre – 2021

11. Barreiro Miriam, García Patricia, Tenorio Lorena, Mera Rocío, Guisado Bibiana, Rodríguez Emma, et al. Mejora de conocimientos y satisfacción en una acción formativa sobre el servicio de dispensación de medicamentos. FEM: Revista de la Fundación Educación Médica [Internet]. 2021;24(5):237–44.
12. Basantes W. Diagnóstico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la farmacia del hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación. [Internet]. 2018.
13. D.S. 014-2011-SA del 27 de Julio. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Diario Oficial “El Peruano.” 2011. p. 67.
14. Ñahui M, Meza C, Mendoza L. Buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica. Visionarios en ciencia y tecnología. 2020;5(2):117–28.
15. Distribuye EY, Ministerio ©, Sanidad DE, Consumo Y, Sobrino NM, Álvarez F, et al. Información sobre la Publicación.
16. Rodríguez O, García A, Carbonell L, León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Revista Cubana de Medicina General Integral. 2017;36(4):1–10.
17. Rodríguez C. y Obrador G. Bioética y prescripción médica. In: Fichero farmacológico. 2016.
18. Grünwald J, Jänicke C. Manual de Farmacia Verde. 1ra ed. México: Centro para Desarrollo en Centro América; 2014. 264 p.
19. Marcos Benedi E, Iglesias Peinado I, Benedi Gonzalez J. Intervención farmacéutica y educativa en una farmacia comunitaria para la mejora de la calidad de vida de pacientes con artrosis. Pharm Care Esp. 2017;19:237–431.
20. Bances J. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacias y boticas inspeccionadas por Ufremid en el departamento de la libertad, octubre 2013 – marzo 2014. 2016;
21. Anrango K. Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las farmacias independientes VS las de cadena en el DMQ Administración Eloy Alfaro periodo 2018-2019. 2019.
22. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6ta ed. México, D.F.: Mc Graw Hill; 2014.

23. Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. Publicado en el diario oficial el peruano, 26 de diciembre de 2009.
24. Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas – DIGEMID. Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA que aprueba el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación; [Internet]. Lima, 2009. [citado el 22 abril del 2023]. URL disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
25. Decreto Supremo N° 014-2011-SA que aprueba el reglamento para establecimientos farmacéuticos, publicado en el diario oficial El Peruano, 27 de julio del 20119.
26. Faus, M.J. Atención Farmacéutica como respuesta a una necesidad social. España; 2000. Dpto. Bioquímica y Biología Molecular. Facultad de Farmacia. Universidad de Granada. Campus Universitario Cartuja. 18071 – Granada; [Internet] 2000. [fecha de acceso 22 de abril del 2023].URL disponible en: <https://www.ugr.es/~ars/abstract/41-137-00.pdf>
27. Federación Internacional Farmacéutica (FIP). Transformando la educación en farmacia y ciencias farmacéuticas en el contexto del desarrollo de la fuerza laboral. La Haya: Federación Internacional Farmacéutica; [Internet] 2017. [fecha de acceso 23 de abril del 2023]. URL disponible en: <https://www.fip.org/file/1720>.
28. Organización Mundial de la salud (OMS). El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud. Tokio, Japón; [Internet] 2009. [fecha de acceso 22 de abril del 2023].URL disponible en: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&alias=793-el-papel-farmaceutico-sistema-atencion-a-salud-informe-reunion-oms-toki3&category_slug=vigilancia-sanitaria-959&Itemid=965.

ANEXOS

ANEXO 1: Consentimiento informado

Consentimiento informado

Investigador: _____

Título: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES ATENDIDO EN LA BOTICAS FLORES, EL TAMBO, HUANCAYO, 2023

Objeto del Estudio:

Por medio de este documento le pedimos que pueda participar en la investigación que desea evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción de clientes atendidos en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023.

De los procedimientos:

Su participación tendrá que ver solamente con las respuestas sinceras que nos pueda dar mediante un cuestionario que se hizo para cumplir los objetivos de este estudio.

De los beneficios:

Toda la información que nos pueda dar será analizado con pruebas estadísticas para ayudarnos a confirmar hipótesis de investigación y servirá para mejorar los problemas que se puedan encontrar por medio del estudio.

De la confidencialidad:

La información brindada por su persona será totalmente confidencial, de tal modo que nadie tendrá información de su identificación por estar estas en completa reserva.

De los derechos del participante:

Puede ud decidir no participar o retirarte de la investigación en el momento que desea, esto no resultará en perjuicio suyo.

Ante lo expuesto y conociendo los términos indicados, otorgo mi consentimiento expreso y voluntario para participar en esta investigación, por tanto, firmo este documento en señal de conformidad.

Firma del participante

DNI:

Fecha: / / 2023

ANEXOS

ANEXO 1: Consentimiento informado

Consentimiento informado

Investigador: Cintia Nataly Gaspar Gómez

Título: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES ATENDIDO EN LA BOTICAS FLORES, EL TAMBO, HUANCAYO, 2023

Objeto del Estudio:

Por medio de este documento le pedimos que pueda participar en la investigación que desea evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción de clientes atendidos en la Boticas Flores, El Tambo, Huancayo 2023.

De los procedimientos:

Su participación tendrá que ver solamente con las respuestas sinceras que nos pueda dar mediante un cuestionario que se hizo para cumplir los objetivos de este estudio.

De los beneficios:

Toda la información que nos pueda dar será analizado con pruebas estadísticas para ayudarnos a confirmar hipótesis de investigación y servirá para mejorar los problemas que se puedan encontrar por medio del estudio.

De la confidencialidad:

La información brindada por su persona será totalmente confidencial, de tal modo que nadie tendrá información de su identificación por estar estas en completa reserva.

De los derechos del participante:

Puede ud decidir no participar o retirarte de la investigación en el momento que desea, esto no resultará en perjuicio suyo.

Ante lo expuesto y conociendo los términos indicados, otorgo mi consentimiento expreso y voluntario para participar en esta investigación, por tanto, firmo este documento en señal de conformidad.



Firma del participante

DNI:

Fecha:

ANEXO 2: Cuestionario

CUESTIONARIO

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN LA BOTICAS FLORES, EL TAMBO, HUANCAYO, 2023

INTRODUCCIÓN:

Este cuestionario es anónimo; de tal modo que le sugerimos responder con total honestidad las preguntas formuladas de modo que los resultados obtenidos permitan tener una información real en cuánto al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en los establecimientos farmacéuticos y su relación con la satisfacción de los clientes. Los resultados de esta investigación van a servir para la mejora de la gestión farmacéutica en cumplimiento de las normativas y mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario.

Nombre del establecimiento: Boticas Flores					
Fecha y Hora:					
VARIABLE 1: DISPENSACIÓN					
Nº	Recepción y validación de la prescripción	1	2	3	4 5
1	Valida los datos del paciente: Nombre y apellidos.				
2	Valida el nombre, la dirección, el numero de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud.				
3	Verifica el nombre del medicamento, concentración, forma farmacéutica y dosificación del medicamento.				
Nº	Análisis e interpretación de la prescripción	1	2	3	4 5
4	Analiza e interpreta de manera correcta las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.				
5	Verifica y confirma la dosificación de acuerdo a la necesidad de cada paciente.				
6	Ofrece alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta.				
Nº	Preparación y selección de los productos para su entrega	1	2	3	4 5
7	Identifica y lee con cuidado la etiqueta de los productos a dispensar.				
8	En relación a los medicamentos; verifica nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación del medicamento que corresponda a lo prescrito.				
9	Verifica que el o los productos tengan el aspecto adecuado; así como los envases primario y secundario se encuentren en buen estado.				
10	Valida la presentación del rotulado de ambos envases para asegurar que corresponda al mismo producto prescrito				
Nº	Entrega de los productos e información	1	2	3	4 5
11	Informa y orienta sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de Almacenamiento.				
12	Advierte clara y objetivamente sobre los posibles efectos indeseables, para evitar que el paciente abandone el tratamiento.				
13	Recibe la confirmación por parte del paciente de la comprensión a las instrucciones dadas.				

Legenda:

(1: Siempre) (2: Casi siempre) (3: A veces)

(4: Casi nunca) (5: Nunca)

Nº	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA						
14	¿El trabajador de la botica o farmacia le atendió con mucho cuidado y precaución?					
15	¿El trabajador de la botica o farmacia le brinda un trato amable y Cortez?					
16	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?					
17	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta el orden de llegada de los usuarios?					
18	¿El trabajador de botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado)?					
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA – CIENTÍFICA						
19	¿El trabajador de botica o farmacia le otorga, de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta?					
20	¿El trabajador de botica o farmacia le orienta sobre el uso del medicamento?					
21	¿El trabajador de botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendida?					
22	¿El trabajador de botica o farmacia, demostró dominio y seguridad, con la medicación brindada?					
23	¿El trabajador de botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información preventivas tanto socioeconómico y nutricional?					
DIMENSIÓN: ENTORNO						
24	¿Piensa que la botica o farmacia está ordenado y limpio?					
25	¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?					
26	¿La botica o farmacia presentan, avisos que facilitan su ubicación, letreros?					
27	¿Piensa que la botica o farmacia, está ubicado en una zona segura en presencia de serenazgo y policía?					
28	¿Piensa que la botica o farmacia tiene una distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos?					

Leyenda:

(1: Siempre) (2: Casi siempre) (3: A veces)

(4: Casi nunca) (5: Nunca)

Gracias por tu participación

ANEXO 3: Evidencia fotográfica

Aplicación de instrumento de recolección de datos a clientes de manera aleatoria, periodo 2023, en Boticas Flores

