



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE BOTICA MIFARMA EN ICA, 2022"

Presentado por:

CORDERO RÍOS, INDIRA NIEVES

De la **MAESTRÍA EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA** mención **GESTIÓN Y ATENCIÓN FARMACÉUTICA**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 2%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 09 de marzo de 2023

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR (a) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA
Con mención en:
GESTIÓN Y ATENCIÓN FARMACÉUTICA



TESIS

**Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la
satisfacción de usuarios de botica MIFARMA en Ica, 2022.**

Línea de investigación: Salud pública y conservación del medio
ambiente.

PRESENTADO POR:

Q.F. Cordero Ríos, Indira Nieves

GRADO A OBTENER: MAESTRO EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Ica, Perú

2023

DEDICATORIA

A Dios, pues reconozco que la sabiduría proviene de él, por ser mi guía y fortaleza. A los míos: Antonio, Guillermina, Natalia, Ilich, Pavel, Nidia y Gilson, quienes constituyen la fuerza y razón que me impulsa a seguir adelante para hacer realidad los objetivos trazados.

Por ellos y para ellos, todo mi esfuerzo y dedicación.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia por imprimir en mi persona el legado del conocimiento infinito, donde cada día es un reto de sabiduría, permitiéndome así enaltecerme en cada peldaño de la vida.

Agradezco también la colaboración de mi asesor, Dr. Luis Alejandro Calle Vilca, por haberme permitido recurrir a su capacidad y conocimientos logrando así, cristalizar la presente tesis en aras de mi superación personal.

La Autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
CUERPO DEL INFORME FINAL	
I. Introducción	10
II. Estrategia metodológica	26
2.1 Enfoque de investigación	26
2.2 Tipo de investigación	26
2.3 Nivel de investigación	26
2.4 Diseño de investigación	26
2.5 Población y muestra de la investigación	26
2.5.1 Población de estudio	26
2.5.2 Muestra de estudio	27
2.6 Técnicas de recolección de datos	27
2.7 Instrumentos de recolección de datos	27
2.8 Técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados	27
III. Resultados	28
3.1 Presentación e interpretación de resultados	28
3.2 Comprobación de hipótesis	38
3.2.1 Contrastación de hipótesis general	38
3.2.2 Contrastación de hipótesis específicas	40
3.2.2.1 Comprobando la hipótesis específica 1	40
3.2.2.2 Comprobando la hipótesis específica 2	42
3.2.2.3 Comprobando la hipótesis específica 3	44

IV.	Discusión	46
V.	Conclusiones	48
VI.	Recomendaciones	49
VII.	Referencias bibliográficas	50
VIII.	Anexos	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Dispensación y expendio de medicamentos	28
Tabla 2	Recepción y validación de la prescripción	29
Tabla 3	Análisis e interpretación de la prescripción	30
Tabla 4	Preparación y selección de los productos para su entrega	31
Tabla 5	Registros	32
Tabla 6	Entrega de los productos e información por el dispensador	33
Tabla 7	Satisfacción de usuarios	34
Tabla 8	Dimensión humanística	35
Tabla 9	Dimensión tecnológica - científica	36
Tabla 10	Dimensión entorno	37
Tabla 11	Correlación entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios	38
Tabla 12	Correlación entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística	40
Tabla 13	Correlación entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica	42
Tabla 14	Correlación entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1	Dispensación y expendio de medicamentos	28
Gráfico 2	Recepción y validación de la prescripción	29
Gráfico 3	Análisis e interpretación de la prescripción	30
Gráfico 4	Preparación y selección de los productos para su entrega	31
Gráfico 5	Registros	32
Gráfico 6	Entrega de los productos e información por el dispensador	33
Gráfico 7	Satisfacción de usuarios	34
Gráfico 8	Dimensión humanística	35
Gráfico 9	Dimensión tecnológica – científica	36
Gráfico 10	Dimensión entorno	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de Botica Mifarma en Ica. La metodología considerada fue de un enfoque cuantitativo. Es un estudio de tipo aplicado cuyo nivel es descriptivo. El diseño de investigación es No Experimental. En este estudio se consideró a todos los usuarios que acudan al establecimiento farmacéutico Botica Mifarma del Centro Comercial El Quinde en Ica, en un periodo de 3 meses. La muestra elegida fueron 100 usuarios que acudieron al establecimiento farmacéutico. La técnica fue la encuesta, se realizaron dos cuestionarios, un cuestionario para evaluar la dispensación y expendio de medicamentos y otro cuestionario para evaluar la satisfacción de usuarios, dichas encuestas se efectuaron a la totalidad de la muestra señalada en líneas anteriores. Con la información recaudada en la encuesta más el uso del software estadístico como el Excel y SPSS, método de Rho Spearman, dan la posibilidad de desarrollar una base de datos estadísticos con frecuencias, porcentajes, gráficos de las variables, y lograr interpretar los resultados que se adquirieron, verificando las hipótesis del estudio. Los resultados demuestran que existe una relación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la Botica Mifarma en Ica. Esta afirmación es posible gracias a la obtención del coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,720 y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$, rechazando así la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

Palabras claves: Dispensación y expendio de medicamentos y satisfacción de usuarios.

ABSTRACT

This research work has the purpose of determining the relationship that exists between the medication dispensing and sale process and its relationship with the satisfaction of users of Botica Mifarma in Ica. The methodology considered was a quantitative approach. It is an applied type study whose level is descriptive. The research design is non-experimental. In this study, all users who go to the Botica Mifarma pharmaceutical establishment of the El Quinde Shopping Center in Ica, in a period of 3 months, were considered. The chosen sample was 100 users who went to the pharmaceutical establishment. The technique was the survey, two questionnaires were carried out, a questionnaire to evaluate the dispensing and sale of medicines and another questionnaire to evaluate the satisfaction of users, these surveys were carried out on the entire sample indicated in previous lines. With the information collected in the survey plus the use of statistical software such as Excel and SPSS, Rho Spearman method, they give the possibility of developing a statistical database with frequencies, percentages, graphs of the variables, and to be able to interpret the results. that were acquired, verifying the hypotheses of the study. The results show that there is a direct and significant relationship between the dispensing and sale of medicines and the satisfaction of users in the Botica Mifarma in Ica. This statement is possible thanks to the Rho Spearman correlation coefficient obtained, which is 0.720 and the bilateral significance obtained is 0.000, a value that is lower than the critical region $\alpha = 0.05$, thus rejecting the null hypothesis and accepting the alternative.

Keywords: Medication dispensing and sale for user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La dispensación y expendio de los medicamentos es un componente básico del sistema de Atención Farmacéutica, lo cual es responsabilidad de los profesionales químicos farmacéuticos que tienen que verificar que tipo de medicamentos se entrega según recetas prescritas por los médicos tratantes así como los productos de venta libre, esto tiene consecuencia en la satisfacción de los usuarios, es por ello que en España desde hace mucho tiempo existen los servicios de dispensación y expendio de medicinas, que se encuentran accesibles a la comunidad. Este tipo de servicio se viene ofreciendo por parte de las boticas comunitarias desde sus orígenes.

Los porcentajes a nivel internacional evidencian como resultados en que un 25% de individuos reconocen la definición de dispensación, un 32% manifiestan que al momento de comprar alguna medicina no le otorgan una adecuada atención. Se identificó que un 23% de los dispensadores no llevaron un proceso de investigación para que estos puedan prestar servicios. Así mismo los trabajadores del sector boticas presentan problemas éticos respecto a la dispensación de las medicinas. La solución a ello afianza un servicio eficiente, seguro, digno y de calidad. Los problemas que más se presentaron fueron el consentimiento informado (83%) prescripción médica (95%) y los conflictos de intereses (84%). Se evidenció que, en los dependientes formados en Ética y Deontología, obteniendo una correlación de 0,34 ($p= (0,009)$) respecto al grado de saberes de la Deontología Farmacéutica.

Por otro lado, en Chile, las medicinas son consumidas diariamente y masivamente por la población, por ello, existe una supervisión e interés por parte de la política, social y la ética. Hay una examinación respecto a los conocimientos técnicos por parte de los químicos farmacéuticos, dependiendo de lo que quieran las boticas en donde son contratados, basándose en la eficiencia profesional que se valora por lo realizado personalmente y por las metas pecuniarias por encima de las sanitarias, en donde se realiza la motivación para crear una cultura en donde se fomente la adquisición de medicinas. Profesionales que conforman un proyecto socioeconómico y sociopolítico altamente capacitado, en que podría cambiar los cimientos cognitivos sobre una profesión.

La Federación Farmacéutica Internacional y la Organización Mundial de la Salud (OMS) determinaron un conjunto de normas respecto a las actividades farmacéuticas, las cuales se encuentran asociadas a la práctica de botica alrededor del planeta, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos en beneficio de los clientes, con el fin de que ellos reciban una adecuada atención.

En el contexto nacional según el INEI (2014) La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud recolectó datos a partir de una muestra en todo el territorio peruano, en donde conformaron 3 mil 849 boticas y boticas. Se demuestra

que un 57,1% de los clientes que acuden a las boticas o boticas manifestaron que en el último año al momento de adquirir medicamentos presentaron su receta médica. Las entrevistas realizadas a los clientes al momento de salir de la botica o botica, se les interrogó preguntando si compraron las medicinas con una receta médica, un 52,3% manifestaron que no presentaron receta médica y de los clientes que mencionaron que, si compraron con la receta médica, solo un 28,5% mostraron la receta, un 19,2% manifestaron que compraron con receta médica, pero no lo presentó. Un 53,4% que acudieron a la botica o botica para comprar antimicrobianos manifestaron que no presentaron receta médica.

En algunos establecimientos farmacéuticos en la ciudad de Ica, se observa cierto desconocimiento en la dispensación de los medicamentos, muchos de los usuarios compran la medicina sin receta médica, no van a una cita con un médico, acuden a las boticas y pregunta que pueden tomar y se las venden, la recepción y validación de la prescripción médica no se entrega al farmacéutico para que pueda entregar el medicamento según lo prescrito. algunos de los trabajadores no analizan menos interpretan la prescripción médica debido a la letra de los mismos, y no saben brindar las cantidades que indica el médico, existe una escasa preparación en la selección de los medicamentos para su entrega, también un desorden ya que, no se registran los medicamentos, la entregas de los mismos no lo realizan los farmacéuticos, por otro lado la satisfacción de los usuarios es pésima ya que no sienten que son atendidos con amabilidad, no se sienten informados con respecto a sus recetas. Las orientaciones respecto al adecuada administración de los medicamentos son deficientes. Asimismo, se observa falta de limpieza en ciertos momentos. De continuar esta situación se acrecentará las enfermedades de salud debido a la desinformación y prácticas de los trabajadores de las boticas por lo tanto perderán a los clientes. Es por ello que se realiza este estudio para informar a la comunidad científica acerca de las formas de dispensación de los medicamentos y su relación con la satisfacción de los usuarios que acuden a ellas.

Por lo descrito sobre la problemática se presenta el problema general:

¿Qué relación existe entre el proceso de dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de Botica Mifarma en Ica, 2022?

Problemas específicos:

PE1. ¿Qué relación existe entre el proceso de dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística de Botica Mifarma en Ica, 2022?

PE2. ¿Qué relación existe entre el proceso de dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica de Botica Mifarma en Ica, 2022?

PE3. ¿Qué relación existe entre el proceso de dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno de Botica Mifarma en Ica, 2022?

Los antecedentes que dan pie a la presente investigación son:

A nivel internacional

Ayele et al. (2020). Evaluación de la satisfacción del paciente con el servicio de botica y factores asociados en hospitales públicos, este de Etiopía. (Artículo de investigación). Se tuvo como propósito medir la satisfacción de los pacientes del servicio de botica de trece hospitales públicos. El estudio fue de tipo básica, descriptiva y diseño transversal, con una población de 422. Se consiguieron la información a través de entrevista de salida mediante cuestionarios estructurados. En los resultados, la satisfacción general media de los clientes medida sobre cinco fue 2,29 (desviación estándar $\pm$ 0,56). La proporción de satisfacción general fue del 46,19%. Se encontró que los pacientes dentro del rango de edad de 26-35 años y 36-50 años tenían 50% (razón de probabilidades ajustada = 0.5, intervalo de confianza del 95%: 0.3, 0.9) y 60% (razón de probabilidades ajustada = 0.4, confianza del 95% intervalo: 0,2, 0,8) disminución de la probabilidad de satisfacción en comparación con pacientes dentro del rango de 18 a 25 años, respectivamente. Se concluyó que a satisfacción del paciente con el servicio de botica es muy baja considerando el movimiento actual del sistema de atención médica hacia la prestación de un servicio de calidad.⁸

Maes et al. (2018). Dispensación de Medicamentos Recetados en Boticas de la Comunidad Suiza - Actividades de Consejería Observadas. (Artículo de investigación). Se tuvo como propósito detallar sobre la dispensación de medicamentos que son recetados en la actividad habitual de las boticas comunitarias y conocer los factores que interfieren en el asesoramiento. El estudio fue tipo básica, descriptivo y observacional, en donde la muestra lo conformó 556 observaciones en 18 boticas, se utilizó una lista de verificación estructurada respecto a: los aspectos de los clientes, los temas de asesoramiento, las prácticas de más y la participación de boticas. En los resultados que se obtuvieron evidenciaron que un 66% de los clientes de boticas y boticas les brindaron información, las causas que logran incidir en brindar las informaciones fueron el dispensador y los clientes que tenían recetas y no, se registraron intervenciones farmacéuticas en 144 clientes y los farmacéuticos sugirieron escasas actividades suplementarias.⁹

Aziz et al. (2018). Satisfacción del paciente con los servicios de las boticas comunitarias: una encuesta transversal de Punjab; Pakistán. (Artículo de investigación). Se tuvo como propósito establecer la satisfacción del paciente puede reconocer las áreas determinadas de mejoría en los servicios de botica comunitaria. La investigación es de tipo básica, descriptiva y diseño transversal, con una población de 1088 pacientes. Se utilizó un cuestionario probado piloto para recolectar la información sobre los pacientes en las boticas comunitarias y se utilizó una escala Likert y ANOVA de una vía para analizar los datos. En los resultados, se logró evidenciar que los niveles de respuesta de las boticas comunitarias fueron del 80% y por parte

de los que compraron abarcaron un 68,1%. El promedio de edad de los participantes fue de 35,2 años. Se obtuvieron puntajes promedios respecto a la satisfacción general por parte de los participantes que fueron de 2,78 / 5,00. La mayor parte de usuarios se encontraron no satisfechos (1,65 / 5,00) con los aparcamientos proporcionados por las boticas. Se concluyó que el estudio actual demostró un bajo nivel de satisfacción del paciente con respecto a los servicios de botica comunitaria en Pakistán.¹⁰

Leite, et al. (2017) Servicio de dispensación de medicamentos en la atención primaria de salud del SUS. (Artículo de investigación). Se tuvo como propósito caracterizar los servicios de dispensación de medicamentos en la red de atención primaria de salud en Brasil y en sus diferentes regiones. El presente estudio se caracterizó por ser transversal, de enfoque cuantitativo; se hicieron visitas de observación en 1,175 dispensadores, además, se desarrollaron entrevistas hechas a 1,139 profesionales comprometidos con la dispensación de medicinas y 495 trabajadores de la municipalidad sobre los servicios de botica. En los resultados, más de la mitad (53%) de las unidades presentaban un espacio menor a 10 m² para dispensación de medicamentos; El 23,8% tenía rejas o barreras entre usuarios y dispensador; 41,7% contaba con sistema informático; y el 23,7% contaba con mostradores de atención individual. Entre los responsables de la dispensación, el 87,4% dijo informar siempre o reiteradamente a los usuarios cómo utilizar los medicamentos, y el 18,1% refirió desarrollar algún tipo de actividad clínica. Se concluyó en que no son iguales los modelos de gestión de dispensación en las diferentes localidades, se diferencia entre la estructuración física que tienen y el personal profesional que intervienen.¹¹

Xuan, et al. (2019). Investigación de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la botica GPP en la ciudad de Ho Chi Minh. (Artículo de investigación). En donde cuya finalidad es establecer el vínculo entre la calidad del servicio que brindan y la satisfacción de los clientes de GPP Pharmacy en la ciudad de Ho Chi Minh. El estudio descriptivo-analítico se llevó a cabo mediante métodos cualitativos y cuantitativos, siguiendo la escala SERVQUAL de Parasuraman con el fin de poder medir la satisfacción de los clientes y la calidad de servicio que ofrecen las boticas en la localidad de Ho Chi Minh. Se lograron obtener como resultados, se evidencio que la Evaluación del ajuste del modelo a través de los resultados de R² (0.521) y R² ajuste (0.518), esto indica que la idoneidad del modelo es 51.8% o en otras palabras, el modelo explica 51.8% de variabilidad de satisfacción debido a 6 independientes factores. El factor de empatía (0,347) adquiere una alta relevancia en la satisfacción del cliente, sobre los factores que faltan, se considera que adquieren el mismo efecto, a saber, capacidad (0,254), fiabilidad (0,244), capacidad de respuesta (0,237), precio (0,217) y tangibilidad (0,209). Se concluyó que la nueva escala de calidad de servicio de botica GPP, precio y satisfacción del cliente, además de identificar los factores que afectan y medir la satisfacción del cliente.¹²

A nivel Nacional

Briceño (2020). Realizó un estudio sobre la dispensación de medicinas vinculadas con la satisfacción de los clientes en las boticas del Centro Histórico de Trujillo del año 2020. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Se tuvo como propósito el de establecer el vínculo entre la dispensación de medicinas con la satisfacción de los clientes que concurren con prescripción médica en ciertas boticas del Centro Histórico de la ciudad de Trujillo, en el periodo entre mayo – junio del año 2020. El estudio se caracterizó por ser no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional, que se obtuvieron datos para el estudio mediante la aplicación de cuestionarios dirigidos a los clientes de las boticas, el estudio contó con la participación de 378 clientes. En los resultados, se identificó en que la dispensación de medicinas según la perspectiva de los clientes tuvieron una mala experiencia 0.8%, en nivel regular 39.2% y adecuada 60.1%; también el 31.5% de los clientes manifestaron que se encontraron poco satisfechos y el 68.5% tuvieron una perspectiva de satisfacción respecto a la atención que recibieron, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) obtuvo un valor del 0.654 para la recepción y validación respecto a la satisfacción de usuarios. Se concluyó, en que las variables que se estudiaron mostraron un vínculo significativamente alto, esto porque el coeficiente de correlación fue de 0.812.¹³

Barrientos (2018). Realizó un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del cliente sobre el servicio de la botica del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos del año 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Se tuvo como propósito establecer el vínculo entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario del servicio de botica del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos del año 2018. El estudio se caracterizó por tener un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte trasversal de nivel descriptivo correlacional con una población conformado por 60 individuos. En la recopilación de información se aplicó la encuesta. Los resultados evidenciaron que hay un alto porcentaje de los clientes que se encuentran satisfechos en el caso de que la calidad de atención es adecuada (28.33%) seguidamente por encuestados que estuvieron satisfechos cuando la calidad de atención es buena (26.67%) usuarios que se encontraron satisfechos (15%) y en el resto de los que participaron de la encuesta resultó que fue un porcentaje menor igual a 10%. Se concluyó que hubo una correlación alta entre las variables que se estudiaron, porque se obtuvo ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852) ¹⁴

Andía (2020). Realizó un estudio sobre el cumplimiento de las adecuadas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Cuyo propósito fue el de establecer el cumplimiento de las adecuadas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. El presente estudio se caracterizó por ser de tipo básica, descriptiva

de corte transversal con enfoque cuantitativo, en donde tuvo una muestra conformada por 70 actas de inspección para oficinas farmacéuticas. Se consiguieron datos para el estudio a través de la lista de cotejo. En los resultados se demostró que el cumplimiento de las buenas prácticas tuvo un menor valor a 29,7% 20,1%, sobre el 100% del cumplimiento. Se concluyó que, una gran parte de las boticas que se inspeccionaron no cumplían con la práctica de dispensación, esto evidencia la necesidad de lograr afianzar y mejorar la calidad de atención de las boticas con el objetivo de ofrecer una correcta dispensación y así, promover el adecuado uso de las medicinas.¹⁵

Montenegro (2018). Desarrolló una investigación sobre las opiniones de la satisfacción de usuarios de boticas y boticas – Chiclayo, Perú. (Tesis de maestría) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Se tuvo como propósito describir las opiniones sobre las satisfacciones por parte de los clientes que asisten a boticas y boticas de la localidad de Chiclayo. El estudio fue de tipo cuantitativo con método descriptivo, con una población conformado por 420 clientes. Se consiguieron datos mediante el cuestionario que fue validado por el Dr. Pedro Armando. Los resultados lograron evidenciar que respecto a las encuestas el 76% de los clientes estuvieron conformes con el tiempo establecido por el farmacéutico. Además, un 70% de los clientes confirmaron que la interpretación de las consultas realizadas por el farmacéutico fue correcta. Se concluyó que existe un nivel alto de satisfacción de los clientes.¹⁶

Alaya (2020). Desarrolló un estudio sobre las prácticas de dispensación para el mejoramiento del uso racional de medicinas en establecimientos farmacéuticos Bagua Grande. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Cuyo propósito fue establecer el efecto de las prácticas de dispensación para el mejoramiento del uso racional de medicinas en establecimientos farmacéuticos de Bagua Grande. El estudio fue de enfoque cuantitativo, con un diseño pre experimental; que contó con la participación del estudio 25 empleados de la botica MIFARMA. Se obtuvieron datos para el estudio a través de cuestionarios. Los resultados en la prueba pretest permitieron evidenciar que un 92% de los participantes del estudio tuvieron un nivel escaso sobre la utilización racional de medicamentos, por otro lado, en el post test un 100% de los participantes de la muestra tuvieron un nivel de utilización racional de medicinas alto, además, en los análisis de comparación se evidenciaron desigualdades estadísticas entre los de pre test y post test ($p=0,000$). En conclusión, las actividades de dispensación mostraron un efecto positivo en el mejoramiento del uso racional de medicinas.¹⁷

Las bases teóricas que sustentan la investigación:

Venta y dispensación de medicamentos sin receta médica

La OMS manifiesta que es relevante que los usuarios puedan adquirir medicinas sin la necesidad de una receta médica, pero solo en situaciones de procedimientos sencillos, es allí donde el profesional farmacéutico tiene que intervenir para lograr orientar eficientemente al usuario en informarle sobre cómo administrarlo o consumir el fármaco.²⁷

El Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, que se basa en asegurar el uso adecuado de los fármacos y lo que engloba de los productos sanitarios, así mismo, la relevancia que se tiene sobre el autocuidado de la salubridad y la función esencial del profesional farmacéutico en el autocuidado. En dicha ley, se menciona que los usuarios tienen la posibilidad de poder adquirir medicinas sin tener ninguna receta médica, para ello los profesionales farmacéuticos tienen la responsabilidad de poder orientar, guiar, brindar consejo de la manera en cómo debe consumirse o administrarse los fármacos. Por ello, dicha ley designa al profesional farmacéutico realizar ciertas acciones determinadas en el proceso de venta de los fármacos, de tal forma que se logre asegurar su utilización coherente.²⁸

En la actualidad hay dos categorías de medicinas que logran dispensarse sin presentar la receta médica: las especialidades de fármacos que realizan publicidad del producto y las que no se requiere receta médica son las que no realizan publicidad. Estos fármacos tendrán escrito “venta sin receta médica” en el empaque y, por ende, no se logrará encontrar el símbolo de que es necesario la receta médica para su venta. No existe algún símbolo que identifique la dispensación sin receta médica. Las especialidades farmacéuticas publicitarias tienen una impresión de las siglas EFP en la parte de arribado del lado derecho, en ambas caras, además, no tienen una cinta que indique la asistencia sanitaria de seguridad social.

De todas formas, se tenga previsto que las medicinas que se venden sin receta médica son seguras, sin importar que sea venta o dispensación, estas se tienen que hacer la debida verificación para lograr estar seguros: Donde el usuario tiene que conocer el propósito del tratamiento. El usuario debe tener conocimiento de la manera en que se administra la medicina. El usuario debe tener conocimiento de que la medicina es segura, por ello se tiene que conocer:

- Años que tiene el usuario.
- En el caso que sea fémina: conocer si se encuentra en estado de embarazo o lactancia.
- Si presenta alguna alergia o intolerancia respecto a algún componente del fármaco.
- Si presenta alguna enfermedad por lo cual el fármaco no es recomendable para su salud.
- En el caso de que se encuentre administrándose distintas medicinas, no importa si son con o sin receta médica, porque podría interaccionar con el medicamento nuevo.

Si en todo caso el profesional identifique que el fármaco se puede administrar al individuo, este tendrá que dispensárselo. Si el individuo tomará por primera vez el medicamento, este tendrá que ser orientado sobre posología, manera de consumir o administrar y diversas informaciones que sean necesarias.

En algunas situaciones, la problemática que manifiesta el usuario no se considera una patología menor, en donde se podría dar solución realizando un tratamiento en donde sea necesario medicinas con receta médica; en situaciones como estas, se sugiere al usuario que vaya donde un profesional médico.²⁹

Dispensación de medicamentos por prescripción facultativa

Nos encontramos en el tercer momento referente respecto a los tipos de dispensación que se podrían presentar en el establecimiento de botica, y probablemente sea la más común. Se basa en que el usuario se dirige con una receta médica por un facultativo que podría ser una medicina sujeta a la receta médica o sin ella; para esto, se logra dispensar los fármacos prescritos correspondiente al proceso correcto para los diversos casos. Se debe recalcar que el profesional de la botica tiene el deber de poder orientar y resolver cualquier duda que tenga el usuario respecto al medicamento que ha adquirido.²⁹

Del entorno para el servicio de dispensación

Ministerio de Salud (2009) manifiesta que para que haya una adecuada dispensación de fármacos, es necesario que exista un ambiente de trabajo eficiente; las áreas donde se lleva a cabo la dispensación de medicamentos tienen que encontrarse en un estado limpio, seguro y organizado. Tiene que existir una organización lo suficientemente eficiente y que se realice fluidamente.

-Ambiente físico: Debe existir un área dentro de la botica o botica en donde se realiza el proceso de dispensación, en donde se evidencie un espacio adecuado para llevar a cabo las actividades de preparación y también de la entrega de los fármacos, además, de la orientación para un adecuado uso.

El área donde se encuentra la dispensación tiene que estar cuidado, sin suciedad. A pesar de que el ambiente en donde se realiza la atención tiene que ser muy accesible para los usuarios, por ello, se enfocará para que se pueda ubicar en una parte donde no llegue el polvo y no logre ensuciar.

-Estanterías y superficies utilizadas durante el trabajo: El espacio existente se tiene que aprovechar al máximo, y realizar una organización de cómo será distribuido, cabe recalcar, que debe tenerse como prioridad el poder realizar un área donde el trabajo sea seguro y eficaz, además, de tener el suficiente espacio con el fin de que los trabajadores puedan desplazarse en el procedimiento de dispensación y tratar de reducir el recorrido que realiza el dispensador el momento de la actividad, con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

A lo que se refiere de las bebidas y alimentos, estos tienen que conservarse en un área que no sea la misma que el dispensador.

Para lograr mantener en perfecto estado y limpio el área, se tiene que realizar diversas actividades de limpieza constantemente en todo alrededor.

Si ocurre un accidente en donde se derraman líquidos, se tienen que limpiar rápidamente, sobre todo si contienen dulce, sea viscoso o que llame la atención de los insectos.

-Medicamentos, equipo y materiales de envasado: Los fármacos tienen que estar debidamente organizados en estantes, mostrando sus nombres claramente y que se encuentren correctamente conservados.

Las recomendaciones de almacenamiento, respecto a la luz, temperatura, humedad, tienen que seguir al pie de la letra, de tal forma se logre conservar los medicamentos. Es esencial que se realice la limpieza de los componentes, equipos y elementos que son usados para el almacenamiento y el proceso de dispensación.

Tiene que aplicarse una estrategia en donde se logre rotar los productos a menudo, para que así no disminuya la cantidad de medicamentos que están por vencerse.¹⁸

Criterios de buenas prácticas en botica

Según Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (2017, citado por Briceño, 2020), los criterios de buenas prácticas en botica poseen las siguientes propiedades:

- Posibilitar a que los usuarios logren utilizar adecuadamente los medicamentos, brindando información oportuna y eficiente, también, para que conozcan la manera en que puedan consumir o administrarse en los momentos que se requieran, y un monitoreo por si es que existen efectos secundarios.

- El profesional farmacéutico tiene la finalidad de lograr incentivar el adecuado uso en sentido económico y también realizar una dispensación eficiente.

- Como propósito de la botica se encuentra el poder brindar una comunicación coherente, transparente y oportuna. La colaboración entre los servidores del área de salud y los especialistas que pretenden brindar una adecuada seguridad a los usuarios.^{13 30}

Seguidamente se presentan las definiciones, teorías, dimensiones, importancia, dimensiones, que sustentan la variable Satisfacción de usuarios:

Definición de la satisfacción de usuarios

Ministerio de Salud (2011) nos dice que se refiere a la eficiencia del servicio otorgado por el organismo de salud, basado en las perspectivas que percibieron los usuarios. (p.14).³¹

Zeithaml y Bitner (2002, citado por Briceño, 2020), nos dice que la satisfacción del usuario es la valoración que tienen las personas respecto a la calidad del servicio que le ofrecieron, en otras palabras, de acuerdo a que el servicio haya sido adecuado, que haya cumplido con sus exigencias y sus expectativas por parte del cliente (p. 22).^{13 32}

Prieto (2014) afirma que:

La satisfacción del usuario se refiere al cumplir con las exigencias, expectativas, donde estas sean calmadas en todo el periodo que adquiere un producto o de un servicio, esto genera que haya lealtad al producto y que pueda recomendar o sugerir a los demás (p.143).³³

Kotler y Armstrong (2012, citado por Orellana, 2019), menciona que se basa en el grado de ánimo del individuo en donde compara la eficiencia de un producto o servicio que haya adquirido comparando con sus expectativas previstas (p.25).³⁴

Teoría de la satisfacción del usuario

Teoría del Modelo SERVQUAL de las discrepancias ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. La publicación de este modelo se realizó en el año 1988, en donde desarrolló ciertas

mejorías en el transcurso del periodo.^{35 36} Esto posibilita que se logre evaluar la calidad de servicio, identificar las expectativas que tienen los clientes y de cómo lo perciben la calidad de servicio que le ofrecen. Para realizar la aplicación se tiene que recolectar las informaciones sobre las opiniones por parte de los clientes en relación a los servicios ofrecidos por las empresas o instituciones, sus críticas y sugerencias. El instrumento brinda la posibilidad de que se pueda realizar una comparación con diversas instituciones.³⁷

Con respecto a la calidad del servicio los investigadores Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1993) la percepción de la calidad de servicio se inclina en la comparación que realizan los clientes, en otras palabras, respecto a lo que ellos prefieren conseguir de las empresas o instituciones y de lo que en realidad perciben del rendimiento de los servicios. Es decir, esto se logra percibir en el nivel y la dirección de la diferencia de las expectativas y de lo que los usuarios quieren conseguir.³⁵

Dimensiones de satisfacción del usuario

Según el Ministerio de Salud (2011, citado por Matsumoto, 2014) manifiesta las siguientes dimensiones, a continuación, tenemos los siguientes:

- a) La fiabilidad: Se basa en que el servicio sea otorgado de una manera eficiente, tratando de dar solución a cualquier problema que surja, también tienen que realizar lo que dijeron o manifestaron, y seguir preservando un precio accesible al público.
- b) La capacidad de respuesta: Capacidad para promover una adecuada gestión de apoyo a los clientes y brindar un servicio eficiente y veloz; además, de accionar de forma adecuada ante distintas quejas o problemáticas que existan y saber cómo resolver ante ello.
- c) La seguridad: Se basa en los saberes y atención que ofrecen los empleados y su capacidad en brindar fiabilidad.
- d) La empatía: Asociada a una atención particular a los clientes; en otras palabras, se debe de cumplir todas las expectativas que tiene el cliente.
- e) Elementos tangibles: implica la estructura, instalación, recursos, materiales, plantel, todo lo relacionado a lo físico.^{26 37}

Para este estudio se considera las siguientes dimensiones según Barrientos (2018) presenta las siguientes:

- Humanística

O conocida por otro nombre “Interpersonal”, en distintas oportunidades se ha dejado de lado esta dimensión, pero, es relevante, porque se tiene que establecer la esencia de la bioética médica.¹⁴

Existen muchos autores y teorías en lo que respecta a la gerencia de atención en salud, pero la importancia que se le da al aspecto humanístico es relativamente pobre. Esta dimensión se enfoca como se había referenciado en el área interpersonal, y está relacionado con el aspecto ético-moral y cívico.¹⁴

Esta dimensión se concreta entre la comunicación del personal de salud y el paciente, debemos también recordar el concepto de la salud, pues según la OMS, involucra un contexto integral y no solamente físico. Es importante individualizar al paciente, pero respetar sus diferencias, no importa de qué índole sea. Así mismo se valora la discreción, también debe primar una atención generosa y educada hacia el paciente.¹⁴

- Científica tecnológica

Se encuentra vinculada con la comodidad sobre la atención que se brinda, esto llevará a que haya un área privada, lugar que se encuentre debidamente iluminado, con aire acondicionado y limpio. Dimensión en la que abarca un conjunto de componente que brindan confort.¹⁴

- Entorno

Dimensión asociada a los conocimientos teóricos que tienen los especialistas de salud, por ello, se requiere que muestre evidencia de que tiene algún título profesional que se encuentre validado. Una característica crítica sobre esta dimensión es el limitado recurso humano en el área; de tal forma, que incide por la escasez de productos.¹⁴

Importancia de la satisfacción del usuario

Al inicio, las investigaciones respecto a la satisfacción de los usuarios se enfocaban en evaluar los aspectos de los productos considerando su esencial característica, determinando el nivel de recompensa de la inversión respecto a la actividad de los efectos en la salud por parte de los clientes que acuden a estos servicios. Por ello, se tiene en cuenta a la satisfacción como un resultado sobre un procedimiento cognitivo de la información, que se encuentra en un intermedio entre las expectativas de los clientes y en lo ofrecido en los servicios de salud. De tal manera, la calidad de atención en la que ofrece una organización de salud es percibida por los aspectos del procedimiento de la atención: el vínculo interpersonal, el tema de la consulta, el tiempo, las funciones de revisión y el análisis; por el resultado en su salud, por los aspectos de su compuesto físico, humano y organizacional.¹⁴

Para el logro de la satisfacción de los clientes, se tiene que cumplir con todas las expectativas que tuvieron los clientes. La calidad es la habilidad en lograr cumplir con las exigencias de los clientes extensamente.^{38 39}

La satisfacción de los clientes es un gran indicativo para conocer el nivel de atención de calidad respecto a los servicios de salud que ofrece. Por ello, se tiene en cuenta el instrumento SERVQUAL, que logra evaluar y medir objetivamente la calidad de atención de los servicios de salud dependiendo de los niveles de satisfacción de los clientes. La información que se adquiera con la ayuda de este instrumento posibilitará lograr afianzar la habilidad de respuesta ante las exigencias de las organizaciones que brinda el servicio de salud.^{39 40}

La calidad de atención brindada por los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud.

Por ende, se enfatiza en lograr realizar una medición sobre la satisfacción de los individuos que acuden a los servicios que ofrecen las instituciones porque posibilitan conseguir una imagen general, si es que la planificación y operación se encuentran dando resultados previstos.

Así mismo, Gutiérrez et al (2009, citado por Orellana, 2019) que el evaluar la satisfacción del cliente es de gran ayuda para la mejoría permanente de la calidad de atención. Con esta hipótesis se logra comprender que en toda ocasión las instituciones se encuentran en un procedimiento permanente para lograr realizar una mejoría, llevando un proceso de implementación de actividades que puedan corregir o desechando ciertas acciones que no dan resultados positivos.^{41 42}

La evaluación del grado de satisfacción brinda resultados de una atención, que se afianza con la eficacia, abarcando la actuación del ambiente, el procedimiento global, capacidades y actitudes.

- Calidad de atención:

Uso de la ciencia y tecnología médica para que se logre desarrollar beneficio para la salud, din lograr incrementar los tiempos de riesgo. El nivel de calidad es el indicativo que se piensa alcanzar en favor de que haya un equilibrio entre lo riesgo y beneficio.^{43 44}

- Dosis:

El total de la medicina que se logra administrar en solo una oportunidad o que también puede ser fraccionada.¹⁸

- Eficacia:

Seguridad de una medicina que logra realizar los efectos positivos en beneficio de las personas.¹⁸

- Establecimientos Farmacéuticos de Dispensación:

Se refieren a las boticas o boticas de salud, en donde se dispensan las medicinas y diversos productos de botica; además se desarrollan fórmulas. En donde son liderados por un Químico Farmacéutico.¹⁸

- Medicación:

Acto de administrar o aplicar la medicina a un individuo a través de una establecida vía de administración.¹⁸

- Medicamento:

Se refiere a la sustancia con un principio activo, características que tienen para un tratamiento o para poder prevenir alguna enfermedad.²²

- Salud:

Se refiere al estado adecuado, correcto en la condición de físicamente, mentalmente y socialmente.⁴⁵

- Satisfacción:

Nivel eficiente que demuestra un cliente cuando ha sido atendido de una manera eficiente en un determinado establecimiento.²²

- Servicios:

Serie de acciones, actividades de satisfacción que se brindan para su respectiva venta.^{46 47}

- Usuario:

Individuo o conjunto de individuos que requieren información y que usan los recursos o servicios de información para poder cubrirlas.³⁴

Justificación

A nivel nacional e internacional se hallan muchas evidencias en que la dispensación de medicamentos tiene un efecto en los beneficios económicos y la calidad de vida, incluida a ella la satisfacción y en este sentido pues se le puede atribuir un valor para la sociedad de los servicios a la comunidad. La justificación que damos a conocer es proponer las investigaciones en cuanto a la atención farmacéutica en general, basada en evidencias donde se puede permitir en demostrar que la actuación profesional del Químico-Farmacéutico y personal Técnico consigue eficazmente beneficios para los usuarios y ser referente para otros establecimientos farmacéuticos.

Así mismo, el presente trabajo de Investigación se justifica porque permitirá identificar errores o falencias en el Proceso de Dispensación en el establecimiento farmacéutico los cuales serán corregidos, permitiendo así el buen desarrollo del acto de Dispensación de medicamentos lo que conllevará a la concientización de los trabajadores en la importancia de emplear nuevos métodos para así lograr objetivos trazados y por ende la satisfacción de los usuarios.

Importancia

En los últimos años, en boticas de la ciudad de Ica se ha identificado que se requiere mejorar los procedimientos de gestión, organización y suministro de las medicinas relacionadas al procedimiento de dispensación, porque se encuentra en contacto directo con el usuario-cliente, lo cual posibilitará que se logre examinar las acciones que se realiza diariamente por parte del plantel de la botica o botica en el transcurso de este proceso y así, poder evaluar o medir como afecta la dispensación sobre la satisfacción del paciente- cliente, además, esto posibilitará que se logre afianzar las deficiencias que se evidencia en este procedimiento, con el fin de que se pueda mantener fielmente al usuario, para que haya un aumento de ventas de la botica.

A nivel Regional es la Gerencia Regional de Salud mediante la Sub Gerencia de Regulación Sectorial, la autoridad que lleva a cabo los monitoreos a las boticas y boticas, con el fin de comprobar si se encuentran realizando y cumpliendo las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación; asimismo, ejecuta las Pesquisas de los productos y dispositivos médicos que se encuentran debidamente registrados, en laboratorios de producción, y lugares donde hay

dispensadores, con la finalidad de lograr comprobar su calidad mediante una examinación de laboratorio.

Por todo lo antes mencionado, se cree oportuno y conveniente llevar a cabo el siguiente trabajo de investigación, en el establecimiento farmacéutico Botica Mifarma en Ica.

El objetivo general fue:

Determinar la relación que existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de Botica Mifarma en Ica, 2022.

Los objetivos específicos fueron:

O.E.1:

Determinar la relación existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística de Botica Mifarma en Ica, 2022.

O.E.2:

Determinar la existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica de Botica Mifarma en Ica, 2022.

O.E.3:

Determinar la relación existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno de Botica Mifarma en Ica, 2022.

La hipótesis general fue:

Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de Botica Mifarma en Ica, 2022.

Las hipótesis específicas fueron:

H.E.1:

Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística de Botica Mifarma en Ica, 2022.

H.E.2:

Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica de Botica Mifarma en Ica, 2022.

H.E.3:

Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno de Botica Mifarma en Ica, 2022.

Variables de la investigación

Variable independiente:

Dispensación y expendio de medicamentos

Dimensiones:

D1: Recepción y validación de la prescripción médica

D2: Análisis e interpretación de la prescripción médica

D3: Preparación y selección de medicamentos para su posterior entrega

D4: Los registros

D5: Entrega de productos e información por parte del farmacéutico

Variable dependiente:

Satisfacción de los usuarios

Dimensiones:

D1: Humanística

D2: Científica tecnológica

D3: Entorno

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Variable Independiente: Dispensación y expendio de medicamentos	Según MINSA (2009, citado por Briceño, 2020) afirma que, se comprende como la acción que realiza un profesional farmacéutico en donde otorga a los usuarios medicamentos que se encuentra plasmados en una receta médica entregada por un especialista de salud. (p.13).	La dispensación y expendio de medicamentos se evaluó mediante sus dimensiones a través de un cuestionario.	Recepción y validación de la prescripción	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
			Análisis e interpretación de la prescripción	
			Preparación y selección de los productos para su entrega	
			Registros	
			Entrega de los productos e información por el dispensador	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Variable Dependiente: Satisfacción de usuarios	Prieto (2014) afirma que, la satisfacción del usuario se refiere al cumplir con las exigencias, expectativas, donde estas sean calmadas en todo el periodo que adquiere un producto o de un servicio, esto genera que haya lealtad al producto y que pueda recomendar o sugerir a los demás (p.143).	La satisfacción de usuarios fue medida mediante sus dimensiones a través de un cuestionario.	Humanística	No satisfecho (1) Poco satisfecho (2) Satisfecho (3) Muy satisfecho (4)
			Tecnológica-científica	
			Entorno	

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1 Enfoque de investigación:

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, esto se comprende como los fenómenos que se pueden observar y que son cuantificables, pudiendo examinar sus datos que se recolectarán a través de la aplicación de técnicas estadísticas (Kerlinger, 2002) citado en (Sánchez, 2019).⁴⁹

2.2 Tipo de investigación:

Investigación Aplicada, según Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC 2018) incluye métodos que pueden satisfacer necesidades específicas reconocidas a través del conocimiento científico.⁴⁸

2.3 Nivel de investigación:

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios correlacionales evalúan dos o más variables para ver cómo estas se comportan entre sí y si es que tienen una relación directa o inversa.

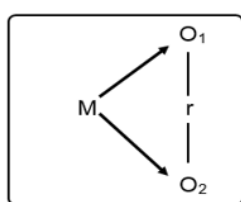
Asimismo, fue descriptivo ya que se observaron las características del fenómeno en estudio.⁵⁰

2.4 Diseño de investigación:

El diseño de investigación fue No Experimental

En esta parte se presenta el diseño de este estudio fue no experimental y con enfoque transversal (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema de este diseño fue el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Dispensación y expendio de medicamentos.

O₂ = Satisfacción de los usuarios.

r = Relación

2.5 Población y muestra de la investigación

2.5.1 Población de estudio:

Según Valderrama (2013) indica, que la población es un conjunto de componentes o personas que cumplieron algunos criterios del proceso de inclusión para conseguir una muestra para el estudio.⁵¹

En este estudio se consideró a todos los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico Botica Mifarma del Centro Comercial El Quinde en Ica, en un periodo de 3 meses.

2.5.2 Muestra de estudio

La muestra elegida fueron 100 usuarios que acudieron al establecimiento farmacéutico Botica Mifarma del Centro Comercial El Quinde en Ica.

2.6 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección fue la encuesta.

2.7 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se usaron fueron 2 cuestionarios.

Cuestionario para evaluar la dispensación y expendio de medicamentos: Estuvo conformado por 25 ítems divididos entre sus dimensiones: Recepción y validación de la prescripción, análisis e Interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega, registros y entrega de los productos e información por el dispensador. Con una escala de valoración de Nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

Cuestionario para evaluar la satisfacción de usuarios: Estuvo conformado por 15 ítems, divididos entre sus tres dimensiones: Humanística, tecnológica-científica y entorno. Cuya valoración fue de No satisfecho (1), poco satisfecho (2), satisfecho (3) y muy satisfecho (4).

2.8 Técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

Con la información recaudada en la encuesta más el uso del software estadístico como el Excel y SPSS, método de Rho Spearman, dan la posibilidad de desarrollar una base de datos estadísticos con frecuencias, porcentajes, gráficos de las variables, y lograr interpretar los resultados que se adquirieron, verificando las hipótesis del estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación e interpretación de resultados:

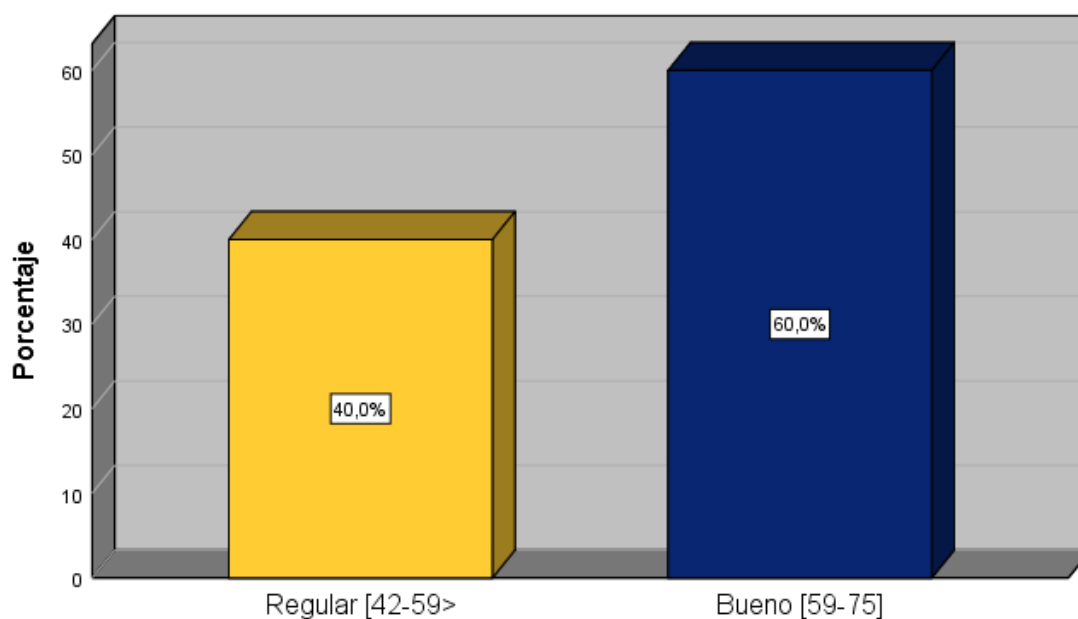
Tabla 1

Dispensación y expendio de medicamentos

	Frecuencia	Porcentaje
Regular [42-59>	20	40,0
Bueno [59-75]	30	60,0
Total	50	100,0

Gráfico 1

Dispensación y expendio de medicamentos



XV: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la variable dispensación y expendio de medicamentos, se logró obtener que el 40% se encuentra en la categoría regular y el 60% se encuentra en la categoría bueno. Estos resultados ponen en evidencia que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel bueno respecto a la dispensación de medicamentos. Esto se refleja en la mayoría de resultados obtenidos.

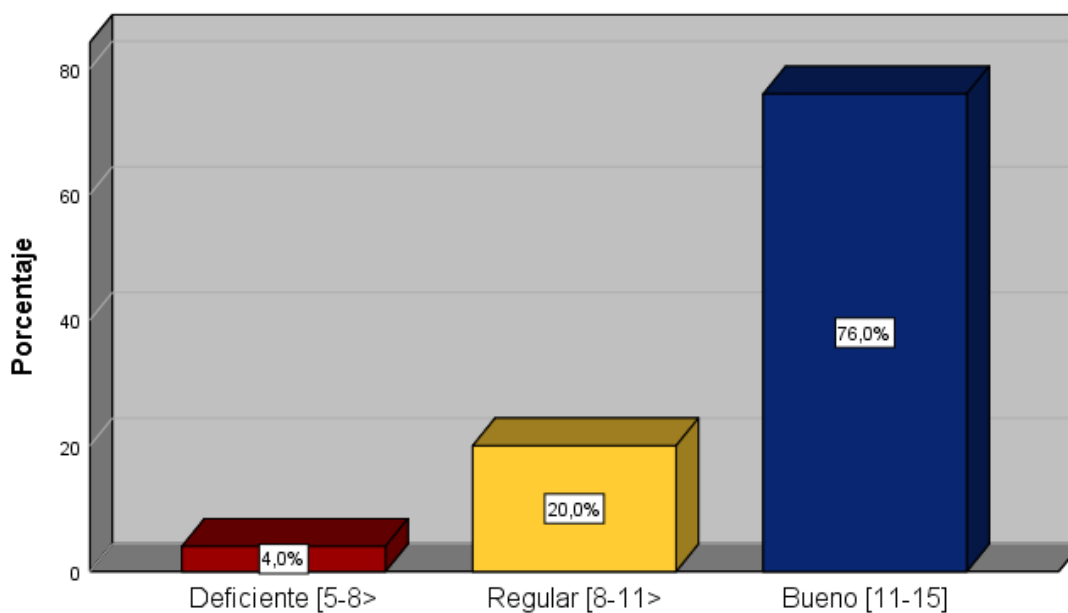
Tabla 2

Recepción y validación de la prescripción

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [5-8>	2	4,0
Regular [8-11>	10	20,0
Bueno [11-15]	38	76,0
Total	50	100,0

Gráfico 2

Recepción y validación de la prescripción



D1: Recepción y Validación de la prescripción

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la dimensión recepción y validación de la prescripción, se logró obtener que el 4% se encuentra en la categoría deficiente, el 20% se encuentra en la categoría regular y el 76% se encuentra en la categoría bueno. Estos resultados evidencian que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel bueno respecto a la dimensión recepción y validación de la percepción. Esto se refleja en la realización, la recepción y validación de la prescripción por parte de los profesionales de la botica.

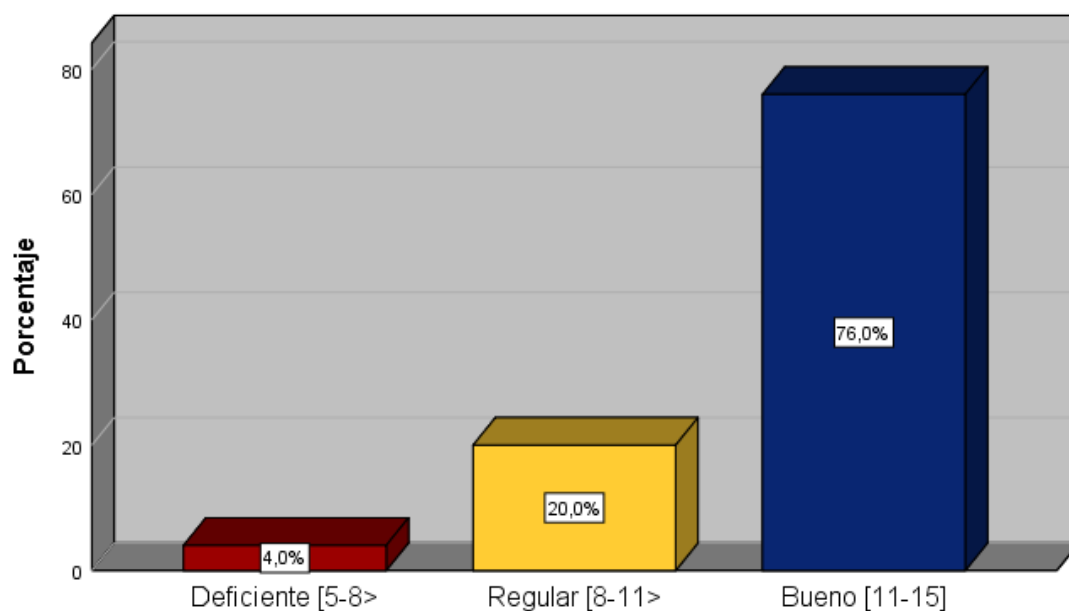
Tabla 3

Análisis e interpretación de la prescripción

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [5-8>	2	4,0
Regular [8-11>	10	20,0
Bueno [11-15]	38	76,0
Total	50	100,0

Gráfico 3

Análisis e interpretación de la prescripción



D2: Análisis e Interpretación de la prescripción

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la dimensión análisis e interpretación de la prescripción, se logró obtener que el 4% se encuentra en la categoría deficiente, el 20% se encuentra en la categoría regular y el 76% se encuentra en la categoría bueno. Estos resultados evidencian que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel bueno respecto a la dimensión análisis e interpretación de la percepción. Esto se refleja en el análisis y la interpretación de la prescripción por parte de los profesionales de la botica.

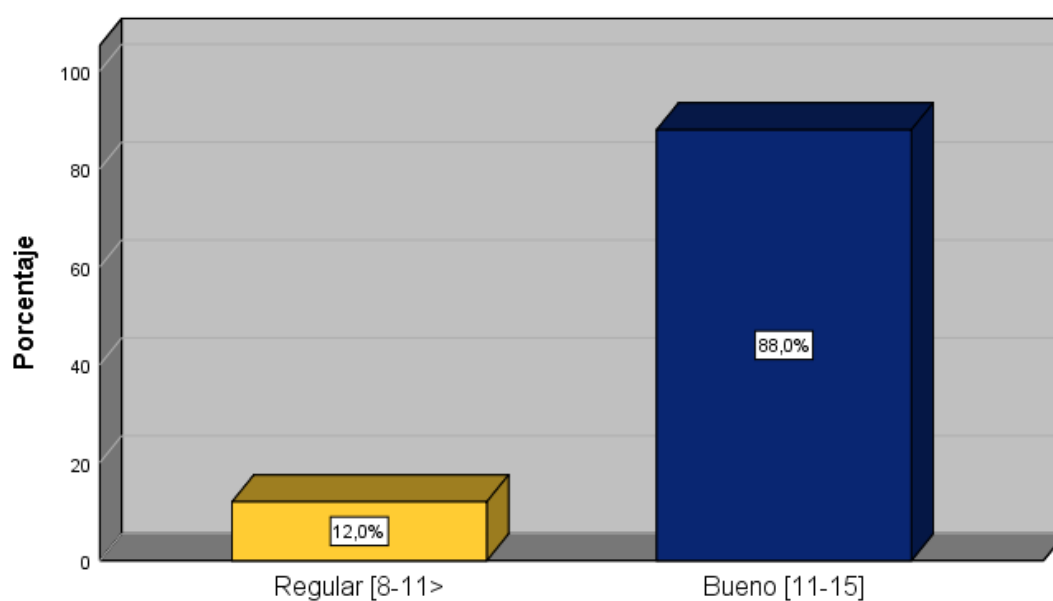
Tabla 4

Preparación y selección de los productos para su entrega

	Frecuencia	Porcentaje
Regular [8-11>	6	12,0
Bueno [11-15]	44	88,0
Total	50	100,0

Gráfico 4

Preparación y selección de los productos para su entrega



D3: Preparación y Selección de los productos para su entrega

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega, se logró obtener que el 12% se encuentra en la categoría regular, y el 88% se encuentra en la categoría bueno. Estos resultados evidencian que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel bueno respecto a la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega. Esto se refleja porque los profesionales de la botica preparan y seleccionan adecuadamente la entrega de productos.

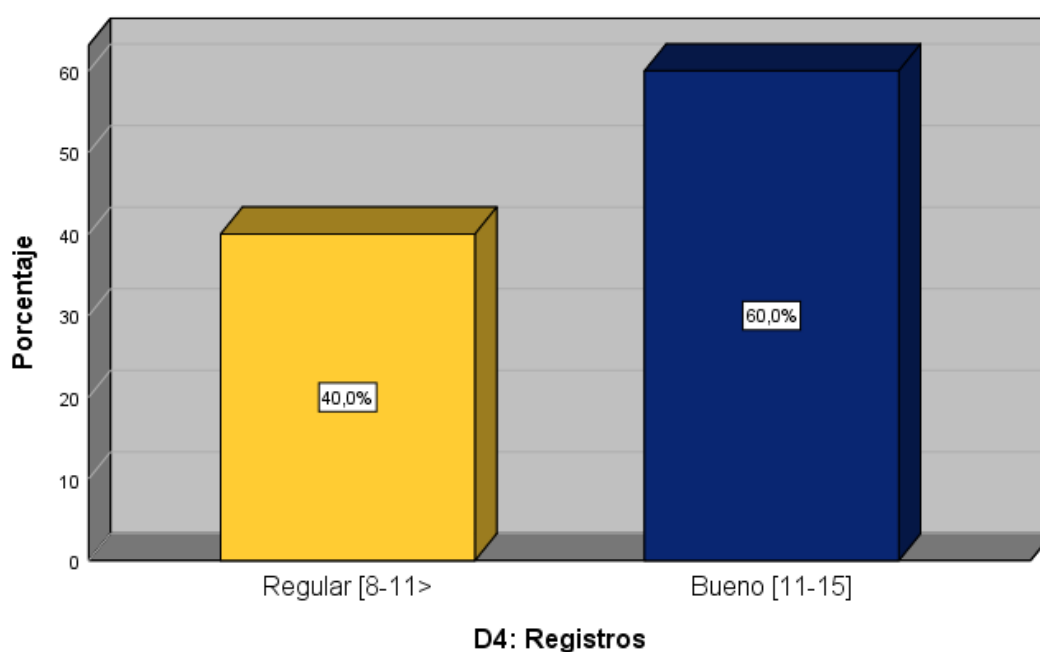
Tabla 5

Registros

	Frecuencia	Porcentaje
Regular [8-11>	20	40,0
Bueno [11-15]	30	60,0
Total	50	100,0

Gráfico 5

Registros



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la dimensión de los registros, se logró obtener que el 40% se encuentra en la categoría regular, y el 60% se encuentra en la categoría bueno. Estos resultados evidencian que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel bueno respecto a la dimensión de los registros. Esto se refleja porque los profesionales de la botica realizan el registro de medicamentos dispensados de acuerdo a la normatividad.

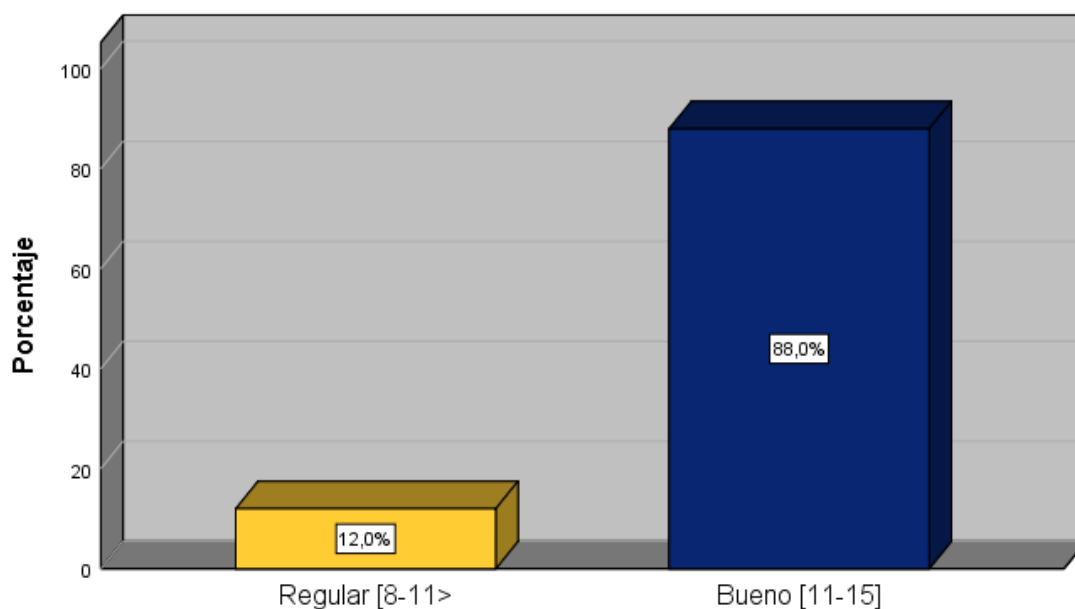
Tabla 6

Entrega de los productos e información por el dispensador

	Frecuencia	Porcentaje
Regular [8-11>	6	12,0
Bueno [11-15]	44	88,0
Total	50	100,0

Gráfico 6

Entrega de los productos e información por el dispensador



D5: Entrega de los productos e Información por el dispensador

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la dimensión entrega de los productos e información por el dispensador, se logró obtener que el 12% se encuentra en la categoría regular, y el 88% se encuentra en la categoría bueno. Estos resultados evidencian que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel bueno respecto a la dimensión entrega de los productos e información por el dispensador. Esto se refleja porque los profesionales de la botica realizan la entrega de medicamentos con orientaciones e instrucciones claras.

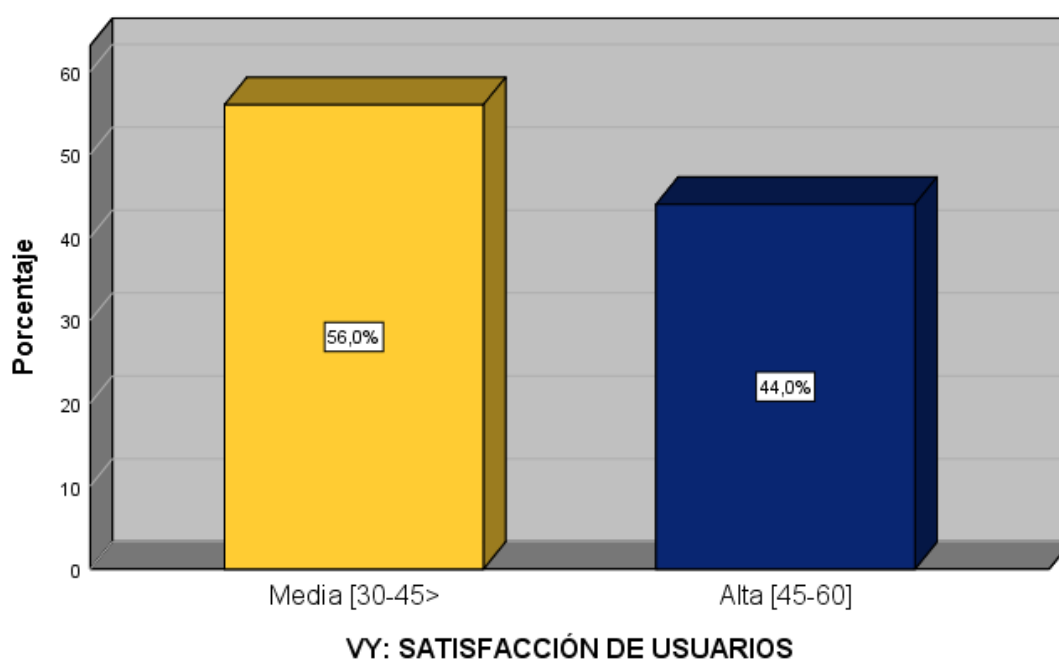
Tabla 7

Satisfacción de usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Media [30-45>	28	56,0
Alta [45-60]	22	44,0
Total	50	100,0

Gráfico 7

Satisfacción de usuarios



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la variable sobre la satisfacción de usuarios, se logró obtener que el 56% se encuentra en la categoría media, y el 44% se encuentra en la categoría alta. Estos resultados evidencian que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel medio respecto a la variable satisfacción de usuarios.

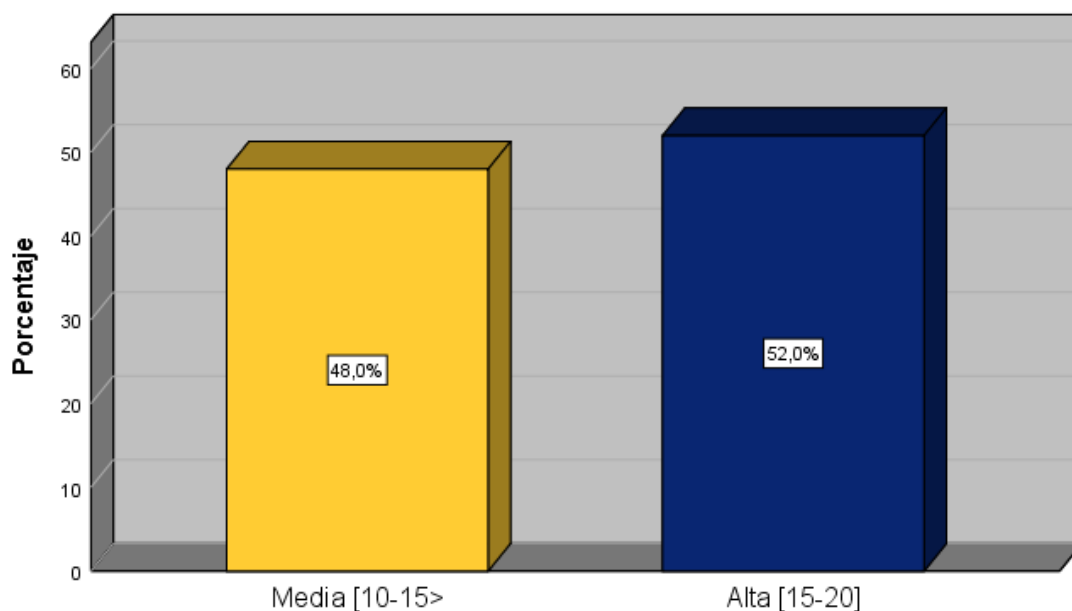
Tabla 8

Dimensión humanística

	Frecuencia	Porcentaje
Media [10-15>	24	48,0
Alta [15-20]	26	52,0
Total	50	100,0

Gráfico 8

Dimensión humanística



D1: Dimensión humanística

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la dimensión humanística, se logró obtener que el 48% se encuentra en la categoría media, y el 52% se encuentra en la categoría alta. Estos resultados evidencian que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel alto respecto a la dimensión humanística. Esto se refleja porque los profesionales de la botica demuestran atención humana con trato amable, respeto a la confidencialidad y el respeto del orden de llegada.

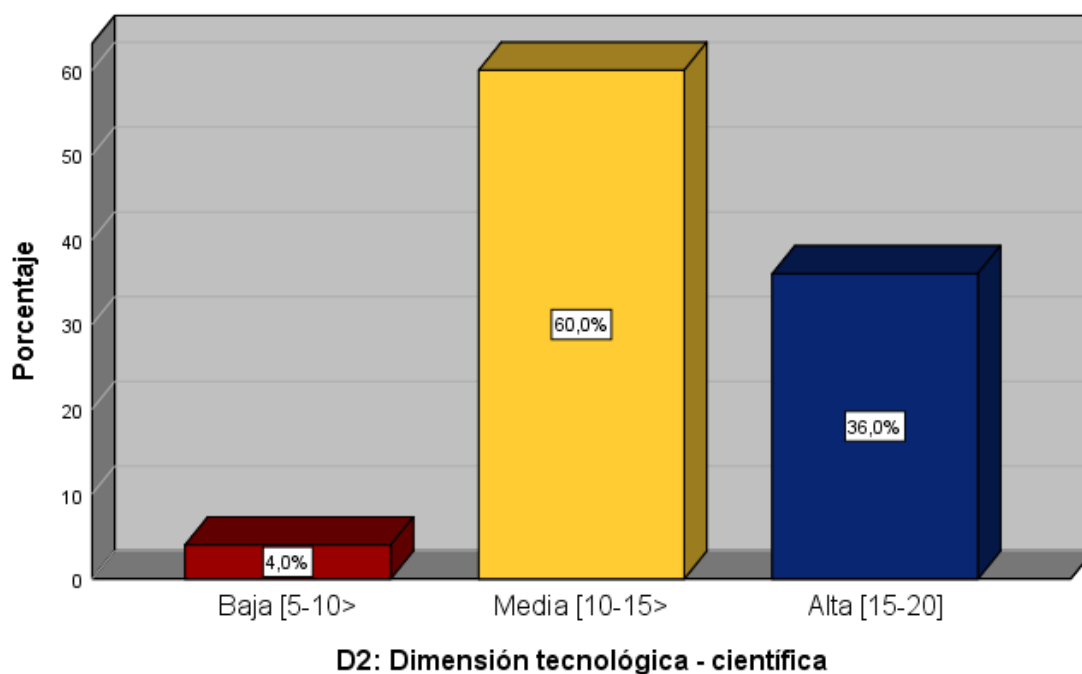
Tabla 9

Dimensión tecnológica - científica

	Frecuencia	Porcentaje
Baja [5-10>	2	4,0
Media [10-15>	30	60,0
Alta [15-20]	18	36,0
Total	50	100,0

Gráfico 9

Dimensión tecnológica - científica



Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la dimensión tecnológica-científica, se logró obtener que el 4% se encuentra en la categoría baja, el 60% se encuentra en la categoría media y el 36% se encuentra en la categoría alta. Estos resultados evidencian que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel medio respecto a la dimensión tecnológica-científica. Esto se refleja porque los profesionales de la botica demuestran eficacia en el servicio, orientación en el servicio y dominio de la farmacoterapia.

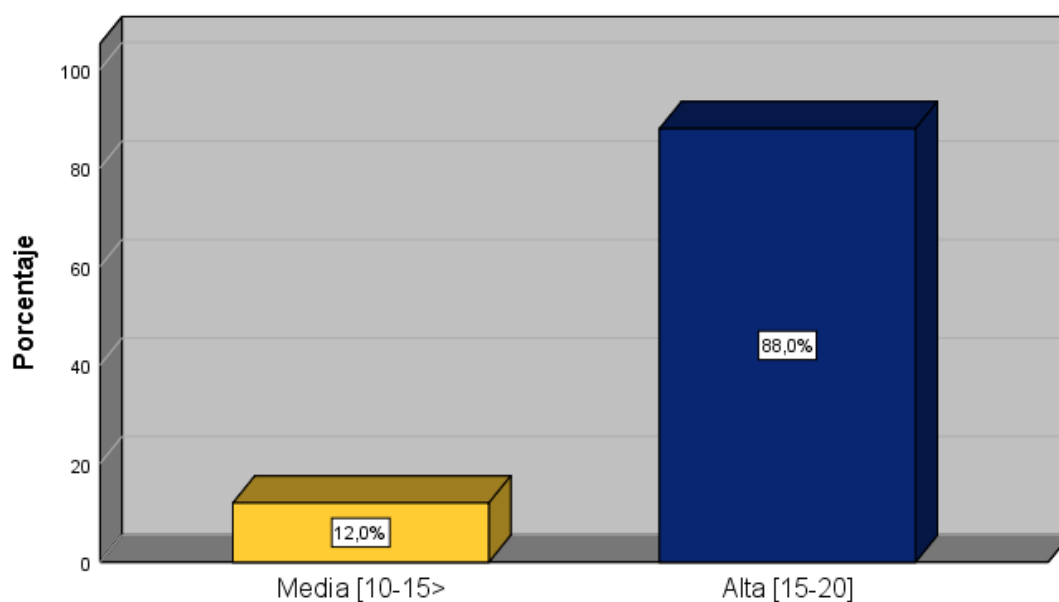
Tabla 10

Dimensión entorno

	Frecuencia	Porcentaje
Media [10-15>	6	12,0
Alta [15-20]	44	88,0
Total	50	100,0

Gráfico 10

Dimensión entorno



D3: Dimensión entorno

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos sobre la dimensión tecnológica-científica, se logró obtener que el 12% se encuentra en la categoría media y el 88% se encuentra en la categoría alta. Estos resultados evidencian que los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel alto respecto a la dimensión tecnológica-científica. Esto se refleja porque los profesionales de la botica demuestran limpieza y orden en la botica, iluminación y ventilación adecuada, señalizaciones, abastecimiento y disponibilidad de productos.

3.2. Comprobación de hipótesis

3.2.1. Contrastación de hipótesis general:

Hipótesis General:

Existe una relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de Botica Mifarma en Ica, 2022.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe una relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de Botica Mifarma en Ica, 2022.

Ha: Existe una relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de Botica Mifarma en Ica, 2022.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Cálculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,720

Valor de P=0,000

Tabla 11

Correlación entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios

		VX: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS		VY: SATISFACCIÓN DE USUARIOS
Rho de Spearman	VX: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	VY: SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,720 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha=0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de la Botica Mifarma en Ica, 2022.

3.2.2 Contrastación de hipótesis específicas:

3.2.2.1 Comprobando la hipótesis específica 1:

Hipótesis Específica 1:

Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística de Botica Mifarma en Ica, 2022.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística de Botica Mifarma en Ica, 2022.

Ha: Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística de Botica Mifarma en Ica, 2022.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia %: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Cálculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,662 Valor de P=0,000

Tabla 12

Correlación entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística

		VX: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS		D1: Dimensión humanística
Rho de Spearman	VX: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D1: Dimensión humanística	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,662 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha=0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística en la Botica Mifarma en Ica, 2022.

3.2.2.2 Comprobando la hipótesis específica 2

Hipótesis Específica 2:

Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica de Botica Mifarma en Ica, 2022.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica de Botica Mifarma en Ica, 2022.

Ha: Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica de Botica Mifarma en Ica, 2022.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de Significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,725

Valor de P=0,000

Tabla 13

Correlación entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica

		VX: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS	D2: Dimensión tecnológica - científica
Rho de Spearman	VX: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,725**
		N	,000
			50
	D2: Dimensión tecnológica - científica	Coefficiente de correlación	,725**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,725 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha=0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión tecnológica-científica en la Botica Mifarma en Ica, 2022.

3.2.2.3 Comprobando la hipótesis específica 3

Hipótesis Específica 3:

Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno de Botica Mifarma en Ica, 2022.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H₀: No existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno de Botica Mifarma en Ica, 2022.

H_a: Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno de Botica Mifarma en Ica, 2022.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,669

Valor de P=0,000

Tabla 14

Correlación entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno

			VX: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS	D3: Dimensión entorno
Rho de Spearman	VX: DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D3: Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,669 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha=0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe una relación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno en la Botica Mifarma en Ica, 2022.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los hallazgos encontrados, se demuestra la existencia de una correlación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y expendio y la satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos demuestran un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,720. Estos resultados coinciden con los de Leite (2017)¹¹ en su artículo de investigación que tuvo como propósito caracterizar los servicios de dispensación de medicamentos en la red de atención primaria de salud en Brasil y en sus diferentes regiones. Se realizaron entrevistas observacionales a 1.175 dispensadores, además de 1.139 profesionales dedicados a la dispensación y 495 trabajadores del servicio de botica de los municipios. Los resultados mostraron que más de la mitad (53%) de las unidades tenían menos de 10 metros cuadrados de espacio para dispensar; 23,8% tenían vallas o barreras entre usuarios y dispensadores; 41,7% tenían sistema informático; y 23,7% tenían ayuda personal escritorio. Entre los encargados de la dispensación y expendio de medicamentos, el 87,4% dijo que siempre o repetidamente indicaba a los usuarios cómo usar el medicamento, y el 18,1% dijo que realizaba algún tipo de actividad clínica. Se concluyó que los patrones de administración de la dispensación varían de un lugar a otro, con diferencias en su estructura física y los profesionales involucrados.

De acuerdo con los resultados descriptivos entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística, se demuestra un coeficiente de correlación de 0,662; la correlación obtenida entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión tecnológica-científica se comprobó un coeficiente rho de Spearman de 0,725 y la correlación entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno, se comprobó un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,669. Estos resultados coinciden con la investigación de Briceño (2020) en su investigación sobre la dispensación de medicinas vinculadas con la satisfacción de los clientes en las boticas del Centro Histórico de Trujillo del año 2020. Los datos para el estudio se obtuvieron a través de una encuesta de cuestionario de clientes de botica, que involucró a 378 clientes. Los resultados evidenciaron que la experiencia recibida por el cliente respecto a la dispensación de medicamentos fue 0.8% mala, 39.2% normal y 60.1% moderada; el 31.5% de los clientes dijo no estar muy satisfecho, el 68.5% de los clientes tuvo una visión satisfactoria respecto a la atención recibida, coeficiente de correlación de Spearman (Rho) El valor de aceptación y validación en términos de satisfacción del usuario es 0.654. Se concluyó que las variables estudiadas presentaron una asociación significativamente alta debido a que el coeficiente de correlación fue de 0.812.¹³

También coincidió con el estudio de Barrientos (2018), quien se enfocó establecer el vínculo entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario del servicio de botica del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos del año 2018, se caracterizó por tener un enfoque cuantitativo, de diseño

no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional con una población conformado por 60 individuos. En la recopilación de información se aplicó la encuesta. Los resultados evidenciaron que hay un alto porcentaje de los clientes que se encuentran satisfechos en el caso de que la calidad de atención es adecuada (28.33%) seguidamente por encuestados que estuvieron satisfechos cuando la calidad de atención es buena (26.67%) usuarios que se encontraron satisfechos (15%) y en el resto de los que participaron de la encuesta resultó que fue un porcentaje menor igual a 10%. Se concluyó que hubo una correlación alta entre las variables que se estudiaron, porque se obtuvo ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852).¹⁴

Es así que, en la mayoría de los casos el correcto desarrollo de la dispensación de medicamentos contribuye de manera importante en la satisfacción de pacientes de muchos entornos sociales, tanto a nivel internacional como nacional, en donde se involucran capacidades, tecnología y el ambiente adecuado para su ejecución. Por otro lado, el desarrollo de la calidad del servicio es parte de este proceso, tal como se evidencia en algunos estudios tomados en cuenta como antecedentes, que concluyen la presencia de una relación directa entre las variables relacionadas a la presente investigación.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados mostrados en el hallazgo demuestran que existe una correlación directa y significativa directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la Botica Mifarma en Ica,2022. El coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,720. De los resultados descriptivos, los usuarios de la botica Mifarma, manifiestan un nivel bueno de dispensación de medicamentos con un 60%, mientras que en la satisfacción de usuario evidencia un nivel medio con un 56%.

SEGUNDA: Los resultados obtenidos en el hallazgo demuestran que existe una correlación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística en la Botica Mifarma en Ica,2022. El coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,662. De los resultados descriptivos, en la dimensión humanística el 52% se encuentra en la categoría alta, esto refleja que, a un buen nivel de dispensación de medicamentos, los profesionales de la botica logran demostrar atención humana con trato amable, respeto a la confidencialidad y el respeto del orden de llegada.

TERCERA: Los resultados obtenidos en los hallazgos, demuestran que existe una correlación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión tecnológica-científica en la Botica Mifarma en Ica,2022. El coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,725. De los resultados descriptivos, en la dimensión tecnológica - científica el 60% se encuentra en la categoría media, esto refleja que, a un buen nivel de dispensación de medicamentos, los profesionales de la botica logran demostrar eficacia en el servicio, orientación en el servicio y dominio de la farmacoterapia.

CUARTA: Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno en la Botica Mifarma en Ica,2022. El coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,669. De los resultados descriptivos, en la dimensión entorno el 88% se encuentra en la categoría alta, esto refleja que, a un buen nivel de dispensación de medicamentos, los profesionales de la botica logran demostrar limpieza y orden en la botica, iluminación y ventilación adecuada, señalizaciones, abastecimiento y disponibilidad de productos.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Ministerio de Salud, se recomienda que concientice a los médicos al momento de realizar las prescripciones médicas, para que los usuarios y profesionales químico farmacéuticos interpreten de manera correcta dichas recetas y los usuarios puedan adquirir sus medicamentos de forma satisfactoria. Además, brinden lineamientos que permitan que las boticas y boticas posean espacios y dispensación adecuada para los usuarios.

SEGUNDA: A la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), se sugiere mantener actualizados los permisos de los medicamentos que se comercializan en el país y así poder realizar un adecuado abastecimiento para las boticas y boticas, para poder contar con los requerimientos de los usuarios.

TERCERA: Debe haber un mayor enfoque en la orientación de la formación académica de las universidades, principalmente en el curso de Farmacología, ya que los profesionales químico farmacéuticos están exclusivamente dirigidos hacia el manejo de medicamentos. También, generar la capacidad de análisis para interpretar las recetas médicas de los usuarios.

CUARTA: La capacitación, sensibilización y el involucramiento a los farmacéuticos, y técnicos de botica de los establecimientos farmacéuticos lo que conllevaría que la brecha sea cada vez muy pequeña en la relación de proceso de dispensación y expendio y la satisfacción de los usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Baixauli Fernández VJ. Barreras del servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de la botica comunitaria y propuestas de mejora. *Farmacéuticos Comunitarios* [Internet]. 2019 Dec [cited 2022 Jan 21]; 11(4):32–48. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=141145969&lang=es&site=ehost-live>
2. Castaño-Riobueno GA. Desafíos para la buena dispensación de medicamentos. *Revista CES Salud Pública* [Internet]. 2017 Jan [cited 2022 Jan 21];8(1):94–107. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=126780440&lang=es&site=ehost-live>
3. Román Collazo CA, Urgilez Pesantez PC, Andrade Campoverde DP. Consideraciones éticas en la dispensación de medicamentos en boticas de Ecuador. *Revista Habanera de Ciencias Médicas* [Internet]. 2020 Sep. [cited 2022 Jan 21]; 19(5):76–92. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=146963118&lang=es&site=ehost-live>
4. Marín Toro A. Dispensación De Medicamentos en Las Grandes Boticas De Chile: Análisis Ético Sobre La Profesión Del Químico Farmacéutico. *Acta Bioethics* [Internet]. 2017 Jul [cited 2022 Jan 21]; 23(2):341–50. Available from: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=126949786&lang=es&site=ehost-live>
5. Surur A, Teni F, Girmay G, Moges E, Tesfa M. y Abraha M. Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*; 2015, 15: 229. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26062912>
6. INEI [Internet]. La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud [cited 2022 Jan 21]; 2014. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/cap04.pdf
7. Rojas-Adrianzén C, Pereyra-Elías R, Mayta-Tristán P. Prevalencia Y Factores Asociados a La Compra De Antimicrobianos Sin Receta Médica, Perú 2016. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [Internet]. 2018 Jul [cited 2022 Jan 21]; 35(3):400–8. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=132358728&lang=es&site=ehost-live>.

8. Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker G, Bacha Y. Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Med.* 2020; 8.
9. Maes K, Ruppanner J, Imfeld-Isenegger T, Hersberger K, Lampert M, Boeni F. Dispensing of Prescribed Medicines in Swiss Community Pharmacies - Observed Counselling Activities. *Pharmacy (Basel)*. 2018; 7(1).
10. Aziz M, Ji W, Masood I, Farooq M, Malik M, Chang J, Cols. Patient satisfaction with community pharmacies services: a cross – sectional survey from Punjab; Pakistan. *Int J Environ Res Public Health*. 2018; 15(12):2914.
11. Leite S, Bernardo N, Álvarez J, Guerra A, Costa E, Acurcio F, Guibu I, Costa K, Karnikowski M, Soeiro O, Soares L. Medicine dispensing service in primary health care of SUS. *Revista de Saúde Pública*. 2017;51(2):11s.
12. Xuan T, Thi Minh T, Thi Kieu N, Quang T, Dinh C, Anh T. Investigating the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction of GPP Pharmacy in Ho Chi Minh City. *Biomedical Journal of Scientific & Technical Research*. 2019; 18(1):13188-13194.
13. Briceño Y. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020. [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
14. Barrientos, J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de botica del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
15. Andía, P. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
16. Montenegro, L. Opiniones de satisfacción en usuarios de boticas y boticas - Chiclayo. Perú. [Tesis de maestría]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
17. Alaya, D. Prácticas de dispensación para mejorar el uso racional de medicamentos en establecimientos farmacéuticos Bagua Grande. [Tesis de maestría]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
18. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Ministerio de Salud. Perú: Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID); 2009.
19. Argilagos, S. La atención farmacéutica en pacientes oncológicos. *Revista Cubana de Botica*; 2013, 47(3): 285-288. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubfar/rcf-2013/rcf133a.pdf>
20. 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; 33(4): 1-10.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252017000400007&lng=es&tlng=es

21. Santos B. y Pérez I. Dispensación de medicamentos de especial control. Serie Medicamentos Esenciales. Organización Panamericana de la Salud; 2003.
22. Cárdenas, L. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacútec primer nivel, Cajamarca 2018. [Tesis de maestría]. Cajamarca: Universidad César Vallejo; 2018.
23. Ley N° 26842 [Online]. Ley General de Salud. Diario oficial El peruano; 1997. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>
24. Ley N.º 28173 [Online]. Ley del trabajo del químico farmacéutico del Perú. Diario oficial El peruano; 2004. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/41765-minsaaprueba-reglamento-de-la-ley-del-quimico-farmaceutico>
25. Decreto supremo N° 014-2011-SA [Online]. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Publicado en diario oficial El peruano; 2011. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243288-014-2011-sa>
26. Ley N° 29459 [Online]. Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. Ministerio de Salud. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. Diario oficial El peruano; 2009. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=474>
27. Organización Mundial de la Salud, La Gestión del Suministro de Medicamentos. Garantía de unas prácticas de dispensación correctas. Management 32 566:580.
28. Real Decreto Legislativo 1/2015. Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. Publicado en el BOE 177, del 25/07/2015.
29. Calderón, B. [Online]. Dispensación de productos farmacéuticos. (2da ed.). pp.23. Madrid: SÍNTESIS, S. A. ISBN: 978-84-9077-365-9; 2020. Disponible en: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490773659.pdf>
30. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, España 2013.
31. Ministerio de Salud [Online]. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicios médicos de Apoyo con resolución ministerial 527-2011/MINSA. Pp. 14 – 15. Lima-Perú: 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
32. Zeithaml V, Bitner M, Marketing de servicios. (2da ed.). México: McGraw-Hill Interamericana; 2002
33. Prieto, J. Gerencia del servicio. Bogotá: Eco; 2014.
34. Kotler, P., & Armstrong G. Fundamentos de Marketing. (11ava ed.). México: Pearson; 2012.

35. Zeithaml, V., Berry L., & Parasuraman, A. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1993, 21(1), 1-12.
Disponible en:
<https://doi.org/10.1177/0092070393211001>
36. Bustamante FL, Gálvez NC. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de botica, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *Revista Científica Institucional Tzhoecoen*; 2017, 9(1). DOI:
<https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701>
37. Matsumoto, N. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Bolivia. *Revista perspectivas*; 2014, (34), 181-209.
Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199437332014000200005
38. Ruiz-Olalla, M.C. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. Madrid: AECA; 2001. Disponible en:
<http://aeca.es/old/pub/monog/gestioncalidadservicio.htm>
39. Febres-Ramos J, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista Facultad Medicina Humana*; 2020, 20(3), 397-403. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
40. Asubonteg P, Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *J Serv Market*; 1996, 10: 62-81. Disponible en:
http://www.brandztech.com/cache/fck_files/file/8.pdf.
41. Gutiérrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega-Loayza A, Torres C, Montesinos D, León O, Galarza C. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la botica central de un hospital General de Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*; 2009, 26(1): 61-65. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342009000100013
42. Orellana B. Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en lima metropolitana. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019.
43. Ruelas E, Zurita B. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca México. *Revista de Salud pública de México*; 1993, 35 (3): 235-237.
44. Gonzales H. Calidad de la atención. Honolulu, Hawaii: Atlantic International University; 2007.
Disponible en:
<https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>

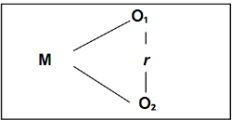
- 45.OMS [Online]. ¿Cómo define la OMS la salud? [Online]; 2021. Disponible en:
<https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
- 46.Fisher L, Navarro V. Introducción a la investigación de mercado. (3ra ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A; 1994.
- 47.Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Universidad Nacional de Colombia. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 2005; 15 (25): 64-80. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- 48.CONCYTEC [Online]. Bases para el otorgamiento de la “distinción al mérito Santiago Antúnez de Mayolo gomero”, de reconocimiento al investigador que contribuye al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación tecnológica-2018; 2018. Disponible en:
https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/convocatoria-sam-18/bases_santiago_antunez_mayolo.pdf
- 49.Sánchez FA. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. 2019; 13(1): 102-122. doi:
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- 50.Hernández-Sampieri R. Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- 51.Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta. (2da Ed.). Edición San Marcos. Lima; 2013.

VIII. ANEXOS:

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de botica Mifarma en Ica, 2022.

Autora: Q.F. Indira Nieves, Cordero Ríos

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Qué relación existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de Botica Mifarma en Ica,2022? Problemas específicos PE1. ¿Qué relación existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística de Botica Mifarma en Ica,2022? PE2. ¿Qué relación existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica de Botica Mifarma en Ica,2022? PE3. ¿Qué relación existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno de Botica Mifarma en Ica,2022?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de Botica Mifarma en Ica,2022. Objetivos específicos OE1. Determinar la relación que existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística de Botica Mifarma en Ica,2022. OE2. Determinar la relación que existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica de Botica Mifarma en Ica,2022. OE3. Determinar la relación que existe entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno de Botica Mifarma en Ica,2022.	Hipótesis general Existe una relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de Botica Mifarma en Ica,2022. Hipótesis específicas HE1. Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión humanística de Botica Mifarma en Ica,2022. HE2. Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión científica-tecnológica de Botica Mifarma en Ica,2022. HE3. Existe relación directa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la dimensión entorno de Botica Mifarma en Ica,2022.	Variable X: Dispensación y expendio de medicamentos D1. Recepción y validación de la prescripción médica D2. Análisis e interpretación de la prescripción médica D3. Preparación y selección de medicamentos para su posterior entrega D4. Los registros D5. Entrega de productos e información por parte del farmacéutico Variable Y: Satisfacción de los usuarios. Dimensiones D1. Humanística D2. Científica D3. Entorno	Tipo de investigación: Investigación aplicada Diseño de investigación: Diseño no experimental  Dónde: O1: representa la valoración de la variable independiente: Dispensación y expendio de medicamentos O2: representa la valoración de la variable dependiente: Satisfacción de usuarios. r: relación de las variables de estudio Población: Se considerará a todos los usuarios que acudan al establecimiento farmacéutico Botica Mifarma del Centro Comercial El Quinde en Ica. Muestra: En el presente estudio la modalidad de muestreo estará orientada a un muestreo discrecional, siendo la muestra elegida 100 usuarios que acudan al establecimiento farmacéutico Botica Mifarma en Ica. Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario

1. Instrumento de recolección de información

Cuestionario sobre dispensación y expendio de medicamentos

SEXO: MASCULINO

FEMENINO

EDAD: AÑOS

Marque con una X la respuesta de su elección según corresponda.

Valoración: Nunca (1) A veces (2) y Siempre (3)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta		
			1	2	3
D1. Recepción y Validación de la prescripción.	Realiza la recepción y validación de la prescripción	1. Al momento de su recepción, el profesional de botica exhibe su nombre, dirección y nombre del establecimiento de salud			
		2. El profesional de botica solicita/verifica la identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente.			
		3. El profesional de botica solicita/verifica nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI).			
		4. El profesional de botica verifica la posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.			
		5. El profesional de botica verifica el lugar y fechas de expedición y expiración de la receta, sello y firma del prescriptor que la extiende.			
D2. Análisis e Interpretación de la prescripción.	Se realiza el análisis y la interpretación de la prescripción.	6. El profesional de botica realiza el análisis e interpretación de la prescripción mediante la lectura de la prescripción y correcta interpretación de las abreviaturas			
		7. El profesional de botica realiza la confirmación del ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente			
		8. El profesional de botica realiza el análisis e interpretación de la prescripción mediante la realización correcta del cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento			
		9. El profesional de botica realiza la prescripción mediante la identificación de las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.			
		10. Considera que el dispensador realiza una interpretación adecuada de su receta médica			
D3. Preparación y Selección	Se prepara y selecciona adecuadamente	11. La organización de los productos en las estanterías permite una adecuada selección			

de los productos para su entrega.	e la entrega de productos	12. La identificación de los productos en las estanterías se realiza leyendo cuidadosamente la etiqueta del producto			
		13. Antes de su entrega, se comprueba que el o los productos tienen el aspecto adecuado,			
		14. Se verifica que, antes de su entrega, los envases primarios y secundarios se encuentren en buenas condiciones.			
		15. Para el conteo de tabletas y cápsulas a granel utiliza materiales especiales para evitar que las manos del dispensador estén en contacto directo con el medicamento.			
D4. Registros.	Se realiza el registro de medicamentos dispensados de acuerdo a la normatividad	16. Los registros del medicamento se realizan en condiciones adecuadas			
		17. La utilización de sistemas informáticos permite conservar toda la información respecto a la dispensación de medicamentos.			
		18. La utilización de sistemas informáticos permite recuperar toda la información, para la elaboración de los informes.			
		19. La receta es copiada en el libro de recetas del establecimiento dispensador.			
		20. Cuando el profesional farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito, anota al dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada			
D5. Entrega de los productos e Información por el dispensador	Se realiza la entrega de medicamentos con orientaciones e instrucciones claras	21. Los medicamentos, se entregan al usuario con instrucciones claras.			
		22. El profesional farmacéutico brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto.			
		23. El profesional farmacéutico resalta las advertencias relacionadas con los posibles efectos indeseables.			
		24. El profesional farmacéutico incide en la frecuencia, duración del tratamiento y vía de administración de los medicamentos: Cuando y como tomar el medicamento			
		25. El profesional farmacéutico incide en cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.			

Fuente; Carrizales (2019)

Cuestionario sobre satisfacción de usuarios de BOTICAS MIFARMA, Ica, 2022.

SEXO: MASCULINO FEMENINO EDAD: AÑOS

Marque con una X la respuesta de su elección según corresponda.

Valoración: No satisfecho (1) Poco satisfecho (2) Satisfecho (3) Muy satisfecho (4)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta			
			1	2	3	4
Dimensión: humanística	Demuestra atención humana con trato amable, respeto a la confidencialidad, respeto del orden de llegada	El personal de Botica, le atiende con cuidado y precaución				
		El personal de Botica le brinda un trato amable y cortes				
		El personal de Botica respeta la confidencialidad, y actúa con discreción				
		El personal de Botica respeta el orden de llegada de los pacientes				
		El personal de Botica se encuentre correctamente uniformado y aseado				
Dimensión: tecnológica-científica	Demuestra eficacia en el servicio, orientación en el servicio, dominio de la farmacoterapia	El personal de botica le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica				
		El personal de Botica le orienta sobre los medicamentos que va a usar				
		El personal de Botica le da charlas educativas mientras es atendida				
		El personal de Botica, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando				
		El personal de Botica le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica				
Dimensión entorno	Demuestra limpieza y orden en la botica, iluminación y ventilación adecuada, señalizaciones, abastecimiento y disponibilidad de productos.	Considera que la botica está limpia y ordenada				
		Considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada				
		Considera que la botica presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio				
		Considera que la botica y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)				
		Considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos				

Fuente: Barrientos (2018)

2. Consentimiento informado

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA
A USUARIOS DE BOTICA MIFARMA.

Sra. Q.F. LIZZIE VERA

DIRECTOR TECNICO DE BOTICA MIFARMA DEL C.C.EL QUINDE-ICA

De mi especial consideración:

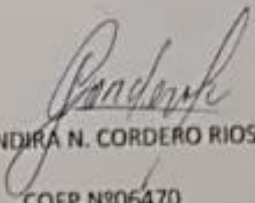
Yo, INDIRA NIEVES CORDERO RIOS, identificada con DNI N°28996208, Químico Farmacéutico de profesión, egresada de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad "San Luis Gonzaga de Ica", ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que, al efectuar el desarrollo de mi Tesis de Maestría con Mención: "Gestión y Atención Farmacéutica", se requiere un anexo de Encuesta a usuarios de Botica Mifarma que Ud. dirige, en tal sentido solicito su Autorización para poder realizar dicha encuesta, a fin de poder obtener el grado de satisfacción de los mismos frente al servicio brindado, plasmando los resultados en el desarrollo del Trabajo de Investigación, lo cual a la vez contribuirá a optimizar la calidad del servicio.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud y agradezco anteladamente su atención

Atentamente,


Q.F. INDIRA N. CORDERO RIOS
CQFP N°06470

Ica, 24 de Enero del 2022.

Ica, 24 de Enero del 2022

Sra.

Q.F. INDIRA NIEVES CORDERO RIOS

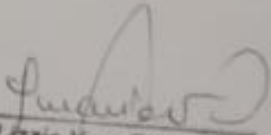
ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA A USUARIOS
DE BOTICA MIFARMA

Cordial saludo,

Respondiendo a la solicitud para realizar Encuesta a Usuarios de Botica Mifarma del C.C. El Quinde-Ica, el cual tengo a mi cargo, considero que es pertinente aceptarla, puesto que los resultados de dicha Encuesta serán significativos y de mucha importancia para medir nuestra calidad de servicio y así adoptar mejoras en beneficio de todos nuestros usuarios, cabe agregar que apoyamos al profesional en aras de la superación, por lo cual se le brindará las facilidades pertinentes.

Sin otro particular me despido.

Atentamente,


Lizzie Vera Fernández
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P. 99923
Q.F. LIZZIE VERA



DIRECTOR TECNICO DE BOTICA MIFARMA (C.C.EL QUINDE-ICA).

3. Otros.







