



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

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



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



AT 2024-FFBB-025

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título de **Informe final de tesis** es:

Buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y satisfacción de usuarios que acuden a farmacias del distrito de la Tinguña - Ica 2023

Presentado por:

MENDOZA CRISOSTOMO, ALEXANDRA MADU

Bachiller del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es **12%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Con Código de Matricula: 20142748

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad. Observaciones:

Ica, 06 de noviembre de 2024

.....
Dra. JOSEFA BERTHA PARI OLARTE
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACION FACULTAD DE FARMACIA
Y BIOQUÍMICA



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
Facultad de Farmacia y Bioquímica



Título

Buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y satisfacción
de usuarios que acuden a farmacias del distrito de la Tinguña Ica -
2023

Línea de Investigación

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

Autor:

Bach. ALEXANDRA MADU MENDOZA CRISOSTOMO

Ica – Perú

2024

DEDICATORIA

A Dios y a mi madre pues sin ella no lo habría logrado , fue quien me motivó y hasta hoy me motiva a ser cada vez mejor como profesional. Por eso doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor.

AGRADECIMIENTOS

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a quienes hicieron posible este sueño a aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza.

Esta mención en especial para Dios, mis padres, mis bellas tías, mis hermanos, mi esposo y mi hija.

Muchas gracias a ustedes por demostrarme que el “verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.”

Mi gratitud también a la facultad de farmacia y bioquímica, mi sincero agradecimiento a la asesora de mi tesis, Dra. Eddie Loyola Gonzales quien ahora junto a su guía y enseñanza constituye una de las bases fundamentales de mi vida profesional.

Gracias infinitas a todos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	09
II. Estrategia metodológica	24
III. Resultados	27
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
VII. Referencias bibliográficas	36
VIII. Anexos	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución porcentual de la muestra según la edad	21
Tabla 2: Distribución porcentual de la muestra según su sexo	22
Tabla 3: Distribución porcentual de la muestra según su grado de instrucción	23
Tabla 4: Distribución porcentual de la muestra según su Ocupación	24
Tabla 5: Respuestas al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación	25
Tabla 6: Respuestas al cumplimiento de la satisfacción de usuarios	27
Tabla 7: Relación entre recepción y validación de la receta y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña	29
Tabla 8: Relación entre análisis e interpretación de la receta y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña	30
Tabla 9: Relación entre preparación y selección del producto para su entrega y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución porcentual de la muestra según la edad	21
Figura 2: Distribución porcentual de la muestra según su sexo	22
Figura 3: Distribución porcentual de la muestra según su grado de instrucción	23
Figura 4: Distribución porcentual de la muestra según su Ocupación	24
Figura 5: Respuestas al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación	25
Figura 6: Respuestas al cumplimiento de la satisfacción de usuarios	27
Figura 7: Relación entre recepción y validación de la receta y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña	29
Figura 8: Relación entre análisis e interpretación de la receta y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña	30
Figura 9: Relación entre preparación y selección del producto para su entrega y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña	31

RESUMEN

OBJETIVO

Determinar las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia con la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguña, Ica 2023

METODOLOGÍA

Estudio básico, descriptivo de corte transversal con un diseño no experimental, la población estuvo conformada por los usuarios de las farmacias del distrito de la Tinguña, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia alcanzando una muestra de 316 usuarios.

RESULTADOS

Respecto a la recepción y validación de las recetas se encuentra que el 51,90% de los participantes la considera buena, en el análisis e interpretación de la receta el 51,27% la considera buena, mientras que en la preparación y selección del producto el 70,26% de los participantes la considera buena; respecto a la satisfacción del usuario el 51,26% se encuentra satisfecho mientras que el 48,74% de los participantes se encuentra insatisfecho

CONCLUSIÓN

Las buenas prácticas de dispensación se encuentran relacionadas con la satisfacción del usuario ya que sólo el 48,74% de los participantes se encuentra muy satisfecho.

Palabras clave: dispensación, satisfacción, usuario, buenas prácticas

ABSTRACT

OBJETIVE

Determine good dispensing and storage practices and their influence on the satisfaction of users who go to pharmacies in the Tinguíña district, Ica 2023.

METHODOLOGY

Basic, descriptive cross-sectional study with a non-experimental design, the population was made up of users of pharmacies in the Tinguíña district, non-probabilistic convenience sampling was carried out, reaching a sample of 316 users.

RESULTS

Regarding the reception and validation of the recipes, it is found that 51.90% of the participants consider it good, in the analysis and interpretation of the recipe 51.27% consider it good, while in the preparation and selection of the product 70.26% of the participants consider it good; Regarding user satisfaction, 51.26% are satisfied while 48.74% of the participants are dissatisfied.

CONCLUSION

Good dispensing practices are related to user satisfaction since only 48.74% of the participants are very satisfied

Keywords: Keywords: dispensing, satisfaction, user, good practices

I. INTRODUCCIÓN

La preparación de medicamentos es una actividad importante realizada por un profesional Químico Farmacéutico, que suministra medicamentos prescritos a los pacientes, informa y asesora a los pacientes sobre su uso, dosis, condiciones de almacenamiento, efectos secundarios, etc., para promover el uso correcto de los medicamentos y así garantizar que los medicamentos sean utilizados correctamente. En la actualidad, esto a menudo no se logra, lo que conduce a efectos adversos durante el tratamiento y a la insatisfacción del paciente.^{1,2}

A nivel internacional según la Organización Mundial de la Salud (2002), más de la mitad de todos los medicamentos dispensados, recetados o vendidos son ineficaces, aproximadamente una cuarta parte de la población mundial no tiene acceso a medicamentos esenciales y la mitad restante utiliza los medicamentos de forma ineficaz e incorrecta, lo que conduce al fracaso del tratamiento farmacológico, y como resultado, el paciente queda insatisfecho. Por eso es tan importante la satisfacción del paciente, que se puede lograr mediante una atención adecuada mejorando sus problemas de salud y con ello mejorar su calidad de vida.^{3,4}

Esta problemática no es nueva en nuestro continente americano. Por ejemplo, tanto en América Latina como en España, ahora se sabe que la falta de conocimiento de los pacientes cuando los farmacéuticos le dispensan sus medicamentos ha contribuido a la aparición de bacterias multirresistentes. Los grandes laboratorios pueden comercializar los productos farmacéuticos que producen explotando las lagunas en la comercialización de medicamentos, enfatizando los beneficios del producto e ignorando los riesgos, efectos secundarios y contraindicaciones de la prescripción del medicamento. Esto podría tener un impacto perjudicial en la salud pública, poniendo en riesgo la vida de los pacientes al proporcionar información inadecuada a los consumidores que se convierten en pacientes.

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Millón (2018), en su trabajo tuvo como objetivo, estimar el desarrollo de dispensación de medicamentos. Cuya metodología, fue descriptiva y transversal, involucrando a 175 participantes. Resultados, los trabajadores de farmacia no completan los pasos del proceso de dispensación; de los cuales, 100% determinó que se realizó la recepción de la receta, 80% expreso que el farmacéutico solo realizo la interpretación de la receta en casos especiales, 30% manifestó que en la preparación del medicamento el proceso de rotulado no se cumplió; respecto a la entrega del medicamento, la orientación que se otorga es solamente del 40%, obteniéndose un 74% de promedio de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, repercutiendo esto de forma negativa para usar los medicamentos en bien de la mejora de salud. Concluyendo que las etapas de dispensación de medicamentos no se llevaron a cabo en su totalidad demostrando que las buenas prácticas son regulares.⁵

Aziz, et. al. (2018). En su estudio realizado en Pakistán, se determinó mejorar las áreas para el servicio de farmacia y la satisfacción del paciente. Su metodología se basó en un estudio transversal, con una población de 1088 pacientes atendidos en 544 farmacias comunitarias, obteniendo los siguientes resultados: Con una puntuación de 2,78/5,00 de satisfacción general de los pacientes; (4,16/500) para el tiempo de servicio de farmacia que cumplió con los requerimientos de la mayoría de los pacientes; (3,99/5,00) por la buena atención del farmacéutico; (3,66/5,00) para el almacenamiento de medicamentos; (3,19/500) para la satisfacción de los pacientes respecto a la disponibilidad de medicamentos y (3,41/500) la calidad de los medicamentos fueron moderados. Asimismo (4,35/500) se encontraron muy satisfechos por las instrucciones legibles para sus medicamentos, (2,28/5,00) de pacientes estaban insatisfechos con el conocimiento del profesional Químico Farmacéutico y (2,24/5,00) de pacientes notaron que el interés del personal era bajo. Como resultado se halló bajos niveles en cuanto a la satisfacción del usuario que son atendidos en las farmacias de Pakistán.⁶

Antecedentes Nacionales

Toribio L. El 2022 El objetivo de su trabajo es determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en la botica Carhuaz 2022. El método es un diseño no experimental descriptivo-correlacional transversal. Fue desarrollado sobre una muestra de 150 usuarios utilizando dos herramientas; el primer instrumento consta de 17 preguntas y el segundo instrumento a su vez consta de 20 preguntas. Spearman Rho = 0.705 se considera una de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario, Spearman Rho = 0.531 entre recibir y confirmar la satisfacción de los usuarios y Rho de Spearman = 0.671 entre el análisis de la prescripción y satisfacción del usuario, Rho = 0.641 entre la preparación y la selección del producto y satisfacción de los usuarios, Spearman Rho

= 0.608 entre registros y satisfacción del usuario, Spearman Rho = 0.584 entre proporcionar información del productos y satisfacción del usuario. Para una buena práctica de dispensación de medicamentos, es 76% bueno y 24% regular y para la satisfacción del usuario, el 76.3% se considera muy satisfecho y 24.7% regularmente satisfecho. Concluyendo que existe una relación entre ambas variables.⁷

Purizaca L. El 2022 Su trabajo tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y el nivel de satisfacción de los usuarios que visitan las farmacias Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021. Los métodos utilizados son deductivos, hipotéticos, de tipología básica, cuantitativos, diseños correlacionales a nivel descriptivo, transversal y no experimental. Se trabajó con un cuestionario compuesto por 23 preguntas sobre la variable satisfacción distribuidas a 347 usuarios que participaron voluntariamente; y otro cuestionario de 43 ítems sobre variables de cumplimiento de BPD para químicos farmacéuticos. Los resultados indican que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación es moderado y la satisfacción de los usuarios es moderada. Por otro lado, a menudo se encuentra que no existe relación entre el cumplimiento de la BPD y la satisfacción del usuario, ya que el valor de chi2 es mayor que 0,9 y mayor que 0,05. En resumen, aunque el nivel de concordancia entre BPD y satisfacción fue moderado, no hubo relación significativa entre ambas variables y ambas variables fueron independientes; sin embargo, estas variables muestran una posible relación con la dimensión proceso de entrega del medicamento y la satisfacción, por lo que se puede proponer un nuevo estudio con la siguiente pregunta general: ¿Existe relación entre el proceso de entrega del medicamento y la satisfacción del usuario?.⁸

Solís E. El 2022 Su trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre el cumplimiento de la BPD y la satisfacción del usuario de farmacia en el Distrito de Chorrillos. Presentó un método descriptivo, de correlación simple, no experimental, transversal y cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 200 usuarios, a 50 usuarios de diferentes establecimientos se les encuestó sobre satisfacción individual y cumplimiento de las BPD, recolectados a través de dos cuestionarios tanto de satisfacción como de BPD, los datos obtenidos fueron cotejados en Excel y luego transferidos al SPSS. Como resultado se encontró que hubo cumplimiento con la BPD en términos de aceptación y validación de la prescripción - 89.5% de conformidad y 10.5% de incumplimiento, análisis e interpretación - 100% de cumplimiento, equipo estándar y selección de productos para entrega - 100% Cumplimiento, entrega de productos e información corresponde al 100%. En cuanto al nivel de satisfacción, el 92,5% se mostró muy satisfecho con la correcta entrega del medicamento. El 76% está muy satisfecho con las instrucciones del medicamento. El 69% se mostró satisfecho con la explicación del uso del medicamento; las pruebas de Chi-cuadrado y Rho de Spearman arrojaron $P = 0,000$ ($P < 0,05$)

al examinar la relación entre las variables. Aceptar y validar la prescripción $P=0,000$; analizar y explicar $P = 0.000$ preparar y seleccionar $P = 0.03$ y proporcionar productos e información $P = 0.00$, menos de 0.05 . Conclusión: Se encontró que el cumplimiento de las BPD estaba asociado con la satisfacción.⁹

Valeriano N. El 2022 “Su trabajo tuvo como objetivo determinar cómo el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación incide en la satisfacción del usuario al utilizar los servicios farmacéuticos del policlínico EsSalud Juliaca, septiembre 2021”. Estudio cualitativo, no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, la población estuvo conformada por 2 químicos farmacéuticos y 9945 pacientes usuarios de los servicios de farmacia de la Clínica General Juliaca (EsSalud), la muestra fue un censo de químicos farmacéuticos por otro lado fueron 370 pacientes, la muestra fue aleatoria simple, método de encuesta e instrumento cuestionario. Resultados: Para la confiabilidad de la herramienta se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.911 para la herramienta de medición de satisfacción del usuario, lo que significa alta confiabilidad; además, el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación por parte de los farmacéuticos fue del 92.41% en cuanto a la satisfacción de los usuarios que se comunicaron con el servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, en septiembre de 2021, fueron los siguientes: 47.57% están medianamente satisfechos, 32.70% están muy satisfechos, 12.16% están parcialmente satisfechos, el $7,30\%$ están completamente satisfechos, el $0,27\%$ están completamente insatisfechos. Conclusión: La adherencia a buenas prácticas de dispensación no afecta la satisfacción de los usuarios que visitan el servicio de farmacia en la clínica EsSalud Juliaca septiembre 2021 De manera similar, la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia refleja la adherencia a buenas prácticas de dispensación.¹⁰

Silva S. El 2021 Su trabajo tiene como objetivo determinar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación relacionadas con la satisfacción de los usuarios en F&S Botica San Antonio de Padua 2021. La metodología se desarrolló en el marco del método científico, utilizando métodos cuantitativos, aplicados y correlacionales. Diseño transversal y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 100 personas que acudieron a una farmacia de San Antonio de Padua. De igual forma, el método de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado en este estudio fue el cuestionario. Los resultados mostraron que el $2,00\%$ de los usuarios percibió un nivel bajo de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, el $8,00\%$ de los usuarios percibió un nivel medio y el $90,00\%$ de los usuarios percibió un nivel alto de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, como se espera de un químico farmacéutico. Antes de entregar el medicamento, comprobar siempre que el aspecto del medicamento sea el adecuado y que el embalaje primario y secundario del medicamento esté en buen estado y etiquetado.¹¹

Cabanillas J. El 2020 El propósito de su trabajo fue determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de distribución (BPD) y la satisfacción del paciente en una farmacia del distrito de Cajabamba en los meses de octubre y noviembre de 2019. Este estudio es descriptivo y no experimental, tipo correlacional, población 1600 pacientes, muestra de 310 pacientes, para recolectar información se utilizaron dos cuestionarios validados en otros estudios, se observaron los siguientes resultados: si se siguió las BPD, el 99.4% de los pacientes se sintieron muy satisfechos con esta distribución y se estableció una relación estadística mediante Chi y V de Cramer, obteniendo un valor de $p = 0.000$ ($p < 0.05$), permitiendo detectar la relación entre ambas variables antes mencionadas. Además, se evaluaron tres aspectos de las BPD, incluye recepción y verificación de recetas, análisis e interpretación de recetas, y preparación y selección de platos, relacionados con variables de satisfacción del cliente mediante las pruebas estadísticas Chi y V de Cramer, donde se obtuvo $p = 0,003$; $p=0,015$ y $p=0,002$, respectivamente, fueron ambos inferiores a 0,05, lo que indica una relación entre los parámetros analizados y la satisfacción del paciente. En octubre y noviembre de 2019, se descubrió que el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación estaba asociado con la satisfacción del paciente en una farmacia del distrito de Cajabamba.¹²

López T. El 2020 El propósito de su trabajo fue examinar si existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación (BPD) y la satisfacción del usuario externo - Servicios de Farmacia - Hospital de Paita - 2018. La muestra estuvo compuesta por 92 usuarios atendidos en un establecimiento específico y personal que labora en el Departamento de Farmacia. La investigación se realizó sobre una muestra representativa mediante métodos observacionales-descriptivos-transversales; aplicando una encuesta de 30 puntos dirigida al personal de Servicios de Farmacia Hospitalaria y otra encuesta de 15 puntos dirigida a los usuarios externos que contactan con ellos. Se comprobó la relación utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (r) y la prueba de chi-cuadrado (X) con un intervalo de confianza del 95%. y valor $p < 0.00$.¹³

Cárdenas (2018), El propósito de la investigación fue examinar la relación entre la distribución y oferta de medicamentos y la satisfacción del paciente en un estudio realizado en la ciudad de Cajamarca que fue cuantitativo, correlacional y transversal. El estudio incluyó a 369 pacientes cuyos resultados mostraron una alta correlación de 0,882 en la escala Rho de Spearman con un nivel de confianza del 99%, donde 295 encuestados dijeron que la dosis era adecuada y 74 que era insuficiente. A su vez, 273 encuestados se mostraron satisfechos y 96 insatisfechos. En definitiva, el estudio encontró que ambas variables están relacionadas.¹⁴

Valera J., et al (2018), En Cajamarca propusieron un estudio para determinar si existe relación entre los tiempos de espera y la satisfacción con el tratamiento en la farmacia del Hospital II - ESSALUD. Su investigación utilizó un diseño no experimental, transversal, descriptivo y

correlacional. Se tomaron muestras de 379 pacientes. Sus resultados mostraron que el 55% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio, mientras que el 25% estaba insatisfecho. Se ha demostrado que el coeficiente de correlación de Pearson tiene una relación indirecta porque los largos tiempos de espera conducen a una menor satisfacción del paciente durante la dispensación de medicamentos.¹⁵

Briceño (2020) en el estudio “Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una prestigiosa y famosa cadena de farmacias del centro histórico”, en el que determinó la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario cuando viene a recoger su receta. El estudio fue de carácter experimental y transversal, se realizó con la participación de 378 usuarios y obtuvo los siguientes resultados: el 0,8% de los usuarios piensa que la distribución de medicamentos es mala, de los cuales el 39,2% cree que la distribución de medicamentos es normal y el 60,1% piensa que es demasiado bueno. Además, el 68,5% de los usuarios apoyados dijeron que estaban satisfechos con el soporte que recibieron y el 31,5% estaban algo satisfechos. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para aceptación y confirmación fue de 0,654; para explicación y análisis de la prescripción a satisfacción de los usuarios, Rho es 0,720; Para la elaboración y selección de productos que satisfagan a los usuarios, el coeficiente Rho es de 0,543; para registro y satisfacción del usuario, Rho fue de 0,658 y para entrega de productos e información, Rho fue de 0,708. Con un alto coeficiente de correlación de 0,81, se encontró que la administración de medicamentos y la satisfacción del paciente estaban significativamente asociadas.¹⁶

Antecedentes locales/regionales

Málaga A., (2023), En la provincia de Ica, 2022, Se identificaron factores asociados a buenas prácticas de dispensación y participaron voluntariamente 323 residentes que cumplieron con los criterios de inclusión para el estudio descriptivo, transversal y correlacional como usuarios de productos farmacéuticos. Se midieron la edad, el sexo, la situación laboral, el nivel educativo y los años de experiencia de los farmacéuticos. Las variables relacionadas con la planta incluyen año de operación de la planta, presencia de un director técnico, área de operación y la principal variable de interés: buenas prácticas dispensación. El 63,2% de los usuarios utiliza métodos de entrega de baja calidad. Los sujetos atendidos por los vendedores son personas mayores de 45 años (65,8%; 0,443), hombres (69,8%; 0,043), tienen empleo estable (74%; 0,002) y tienen ingresos económicos entre 1025 y 2000 soles. (69,6%; 0,011) y aquellos con más de siete años de experiencia (73,3%; 0,000) tenían más probabilidades de cometer errores médicos. Un mayor porcentaje se muestra entre los usuarios que han utilizado los servicios de comercios de 1 a 2.000 soles en tres años (68,4%; 0,408), sin director técnico (70,6%; 0,006) y ubicados en el centro de la ciudad (68,5%; 0,011). comparten prácticas de mala calidad en la gestión de servicios de salud. El 36,8% de los encuestados informó un

cumplimiento constante de las regulaciones y el 63,2% informó malas prácticas de manejo de documentos. La presencia de un director técnico y el lugar de procedencia del paciente fueron factores operativos asociados a las BPD. El género, la situación laboral, los ingresos, los años de experiencia y el nivel de educación médica mostraron una asociación con el TLP.¹⁷

Canales B. (2023), Su objetivo era examinar la satisfacción del cliente y el nivel de servicio brindado por las farmacias independientes durante la pandemia de COVID-19. 2022 en la ciudad de Ica. Estudio descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 129 usuarios. Métodos de investigación. El modelo de desempeño del servicio (SERVPERF) fue una herramienta. El 34,9% de los participantes fueron hombres, el 65,12% mujeres, todos eran adultos, siendo la mayor proporción de participantes aquellos entre 27 y 35 años. Edad promedio de 37 a 65 años. La evaluación de la calidad del servicio realizada utilizando el modelo de servidor de cinco dimensiones arroja una puntuación media de 3,59/5,00. Los usuarios expresaron una opinión general sobre la alta calidad del servicio brindado por las farmacias independientes. Al evaluar la profesión de químico farmacéutico se aplicó un valor de 3,92/5,00.¹⁸

Muñante J. (2021), tuvo como objetivo determinar la relevancia y los factores demográficos de los usuarios asociados a las buenas prácticas de dispensación en las farmacias del Hospital EsSalud. Métodos de investigación: El estudio aplicado se realizó a nivel descriptivo correlacional mediante análisis transversal y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 178 usuarios y se puede concluir que el 13,5%, 2,3% de los usuarios atendidos en farmacias utilizan regularmente buenas prácticas de dispensación, recepción y confirmación, mientras que el 43,8% tenían malas prácticas de dispensación. En cuanto al análisis de parámetros e interpretación de prescripciones, se encontró que el 43,3% de los usuarios utilizaban métodos habituales de dispensación y el 56,7% de ellos fueron catalogados como malas prácticas en la materia. El 4,5% de los usuarios afirmó seguir buenas prácticas de dispensación en materia de registro, mientras que el 61,2% de ellos experimentó malas prácticas de dispensación. Se encontró que el 8,4% de los usuarios son atendidos de manera regular en cuanto a dispensación e información brindada por los farmacéuticos. El género y el nivel educativo son factores demográficos asociados a buenas prácticas de distribución. Conclusión: el 91,6% de los usuarios utiliza un servicio deficiente. El 8,4% de los usuarios son atendidos mayormente brindándole información del medicamento.¹⁹

Bases Teóricas

Buenas Prácticas de Dispensación

Este es un conjunto de reglas sobre el uso de fármacos. El uso de esta experiencia por parte del farmacéutico garantiza que el usuario reciba el medicamento en la dosis adecuada, según la prescripción del médico, en cantidad suficiente, con instrucciones precisas y en un recipiente que

mantenga la estabilidad y la calidad. Es importante señalar que el proceso de liberación debe incluir actividades planificadas para garantizar procedimientos operativos estándar apropiados.²⁰

Recepción y validación de la receta

La dispensación del producto debe realizarse de acuerdo con la documentación médica de cada medicamento, debe estar indicado en la receta y contener requisitos mínimos, debe ser aprobado por el químico farmacéutico, para su cumplimiento de la dispensación; en caso de no cumplir con los requisitos necesarios, se informará al paciente el motivo de la no dispensación del medicamento.

Análisis e interpretación de la prescripción

Este proceso sólo debe ser realizado por un farmacéutico especialista quien confirmará todo lo referente a la correcta prescripción, teniendo en cuenta DCI, dosis, abreviaturas, así como identificará los posibles riesgos de interacción que puedan ocurrir.

Preparación y selección de los productos para su entrega

Este punto es muy importante porque pueden ocurrir errores en la preparación de los medicamentos debido a que se debe tener en cuenta la forma farmacéutica, vía de administración, forma de liberación del medicamento, así como el empaque directo e inmediato. Tenga en cuenta que todos los medicamentos preenvasados deben conservarse en su embalaje original.

Entrega de los productos e información por el dispensador

Este punto es importante para la satisfacción del usuario porque cuando se entrega el medicamento, el usuario recibirá información muy importante sobre cómo y cuándo tomar el medicamento según lo recetado por el médico, así como consejos sobre cómo tomar el medicamento de forma adecuada. almacenamiento de medicamentos. en casa y cómo utilizarlo correctamente. Asegúrese de que el paciente comprenda todo lo que se le explica. Sólo los farmacéuticos están autorizados a ofrecer productos farmacéuticos alternativos si son equivalentes en términos de ingredientes activos, concentración y forma farmacéutica.

Registros, cuando corresponda

Este caso es cuando se dispensan medicamentos estupefacientes, psicotrópicos y diversas sustancias que están sujetas a fiscalización sanitaria, siendo registradas en el libro oficial correspondiente.

Satisfacción del usuario

Esta experiencia del paciente se denomina índice de satisfacción percibida y está determinada por la evaluación que hace el paciente de la atención que recibió. Esto está influenciado por muchas variables diferentes, que incluyen: expectativas del paciente, normas culturales y éticas,

necesidades individuales y la organización de atención médica. Los usuarios no están de acuerdo en algunos factores importantes en un grado satisfactorio. Se garantiza la objetividad a la hora de valorar las necesidades de cada paciente para lograr su satisfacción. En 2012, el Ministerio de Salud examinó las cuestiones planteadas en la encuesta de satisfacción de los usuarios externos con los servicios médicos.²¹

Para garantizar una atención de alta calidad, los usuarios externos no son menos importantes que la competencia técnica. La satisfacción del paciente dependerá en gran medida del tratamiento recibido, siendo preocupaciones comunes los retrasos en la entrega y la confiabilidad de la información.

El planteamiento del problema, los objetivos planteados y las hipótesis se describen a continuación:

Problema general

¿Cuáles son las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia con la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguña, Ica 2023?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuáles serán las acciones de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguña?

Problema específico 2

¿Cuál será el cumplimiento de las acciones de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguña?

Problema específico 3

¿Cuál será la ejecución de la acción de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguña?

Objetivo General

Determinar las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia con la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguña, Ica 2023

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar las acciones de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguña

Objetivo específico 2

Determinar el cumplimiento de las acciones de las buenas prácticas de dispensación,

almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguina

Objetivo específico 3

Determinar la ejecución de la acción de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguina

Hipótesis General

Siendo un estudio descriptivo, no se plantea hipótesis

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se desarrollaron los siguientes capítulos:

- Capítulo I: Esta sección puede demostrar la realidad del problema, incluido el contexto encontrado, el planteamiento del problema y el objetivo declarado.
- Capítulo II: Estrategia Metodológica, Este capítulo describe en detalle la metodología y las herramientas utilizadas para recopilar los datos.
- Capítulo III: Resultados, puede ver tablas con respuestas a las preguntas en la hoja de trabajo de recopilación de datos.
- Capítulo IV: Discusión, en el que se presentan detalladamente los resultados obtenidos y se comparan con los resultados de las versiones anteriores analizadas y sus dependencias.
- Capítulo V: Conclusiones, se explica de forma concreta las conclusiones obtenidas al realizar el estudio.
- Capítulo VI: Recomendaciones, donde se brindó las sugerencias para la mejora del problema teniendo en cuenta los resultados y conclusiones.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación según su propósito fue básica

2.1.2. Nivel de investigación

La investigación presento un nivel descriptivo correlacional

2.1.3. Diseño de Investigación

El diseño usado para el presente trabajo fue no experimental descriptivo. Debido a que solo se observó el fenómeno, el investigador no intervino y no se modificó ninguna de las variables. Tuvo el siguiente diseño:

M ----- O

Donde se expresa:

- M = Representa de la muestra
- O = Información relevante

2.2. Variables

Variable 1: Buenas prácticas de dispensación

Variable 2: Satisfacción del usuario

2.3. Operacionalización de variables

Variabes	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
V.1. Buenas prácticas de dispensación	Conjunto de normas sobre cómo se deben utilizar los medicamentos. Y almacenamiento. Escudero 2008)	● Acción	1,2,3,4,
		● Cumplimiento	5,6, 7,8,
		● Ejecución	9,10,11,12,
V.2. Satisfacción del usuario	Medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario	● Falencias	13,14,15,16,
		● Mejoramiento	17,18,19,20
		● Atención	21,22, 23,24

2.3.1. Población de estudio

La población estuvo conformada por todos los usuarios que recibieron la dispensación de sus medicamentos durante dos meses en las farmacias del distrito de la Tinguña.

2.3.2. Muestra

Para la selección de la muestra se realizó un muestreo no probabilístico.

Se aplico el cuestionario de preguntas corregido luego de haber levantado las observaciones en los meses agosto y septiembre a 345 usuarios de los cuales la diferencia de 19 usuarios no cumplieron con los criterios de inclusión quedando la muestra para este trabajo la diferencia de 316 usuarios que si cumplieron con los criterios de inclusión

Criterios de inclusión

Usuarios atendidos con edad entre los 18 y 60 años

Pobladores del distrito de La Tinguña que deseen participar del presente trabajo de investigación

Criterios de exclusión

Usuarios atendidos menores de 18 años

Pobladores que no deseen participar en el presente trabajo de investigación

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó 2 cuestionarios para determinar las variables de estudio.

I Instrumento: Consta de 12 preguntas, el presente instrumento se utilizó del trabajo de Briceño Y.²² el cual permitió medir la variable: buenas prácticas de dispensación, el cual ya se encuentra validado en el trabajo mencionado.

II Instrumento: Consta de 12 preguntas, el presente instrumento se utilizó del trabajo de Cabanillas J.²³ el cual permitió medir a variable satisfacción del usuario.

2.5. Procedimiento de recolección de datos

Se procedió a explicarle a cada poblador el objetivo del presente estudio, aquellos que se aceptaron participar se les hizo firmar el consentimiento informado, una vez firmado se procedió a aplicar los instrumentos a cada uno hasta completar los 316 pobladores, una vez completada la encuesta se procedió a elaborar las tablas y gráficos con el propósito de cumplir cada uno de los objetivos.

2.6. Aspectos éticos

Los datos obtenidos por el instrumento de recolección fueron usados de forma confidencial y con fines exclusivos para esta investigación siguiendo lo estipulado en el código de ética e investigación de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Distribución porcentual de la muestra según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 años	14	4.43
19 a 25 años	17	5.37
26 a 35 años	72	22.78
36 a 45 años	145	45.88
46 años a más	68	21.54
Total	316	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos

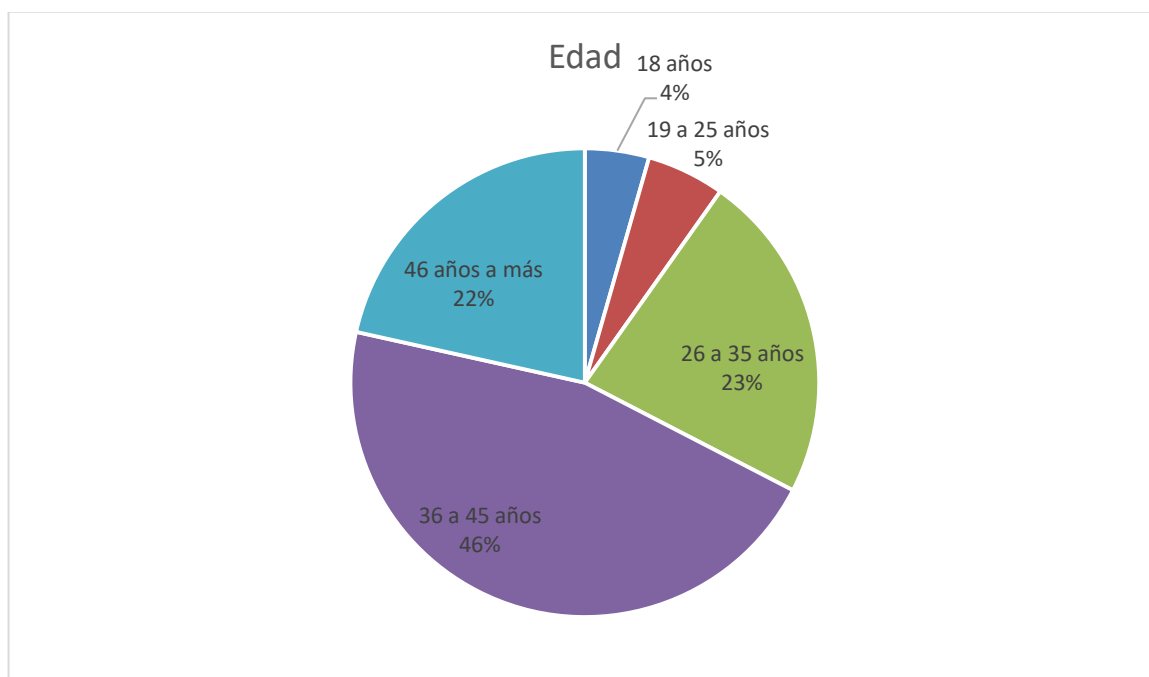


Figura 1: Distribución porcentual de la muestra según la edad

Análisis e Interpretación

En la presente figura se observa que el 46% de los participantes presentan edades entre 36 a 45 años, el 23% se encuentran entre las edades de 26 a 35 años, el 22% entre 46 a más años, mientras que en porcentajes del 5% y 4% se encuentran representadas por el grupo de 19 a 25 años y 18 años respectivamente.

Tabla 2: Distribución porcentual de la muestra según su sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	183	57.91
Femenino	133	42.08
Total	316	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos

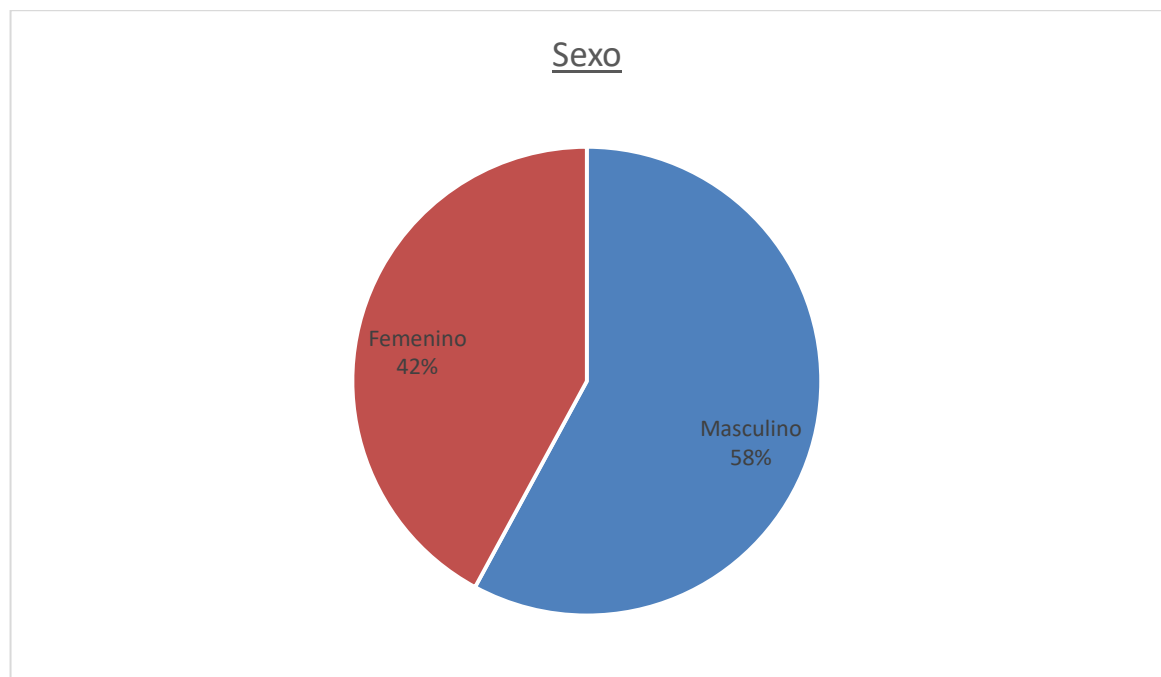


Figura 2: Distribución porcentual de la muestra según su sexo

Análisis e Interpretación

En la presente figura se puede observar que el 58% de los participantes son del sexo masculino, mientras que el 42% de los participantes son del sexo femenino.

Tabla 3: Distribución porcentual de la muestra según su grado de instrucción

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sin Educación	12	3.79
Primaria	84	26.58
Secundaria Completa	105	33.22
Técnico Superior	68	21.51
Estudios superiores	57	18.03
Total	316	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos

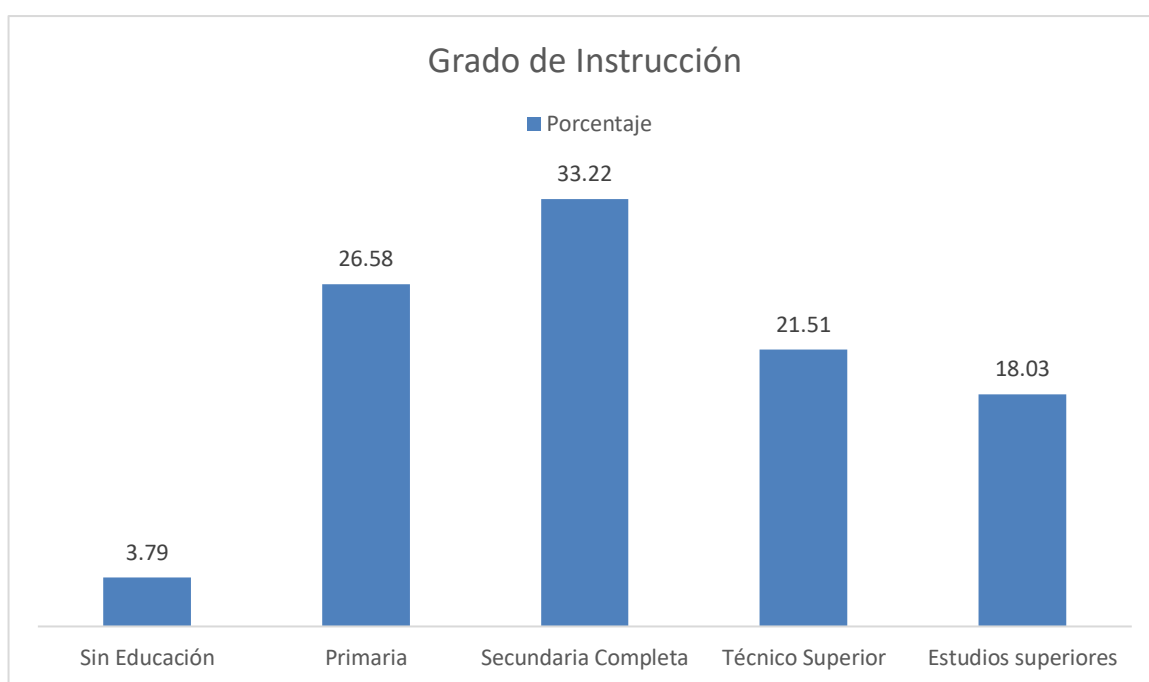


Figura 3: Distribución porcentual de la muestra según su grado de instrucción

Análisis e interpretación

En la presente figura se observa que el 33,22% de los participantes presentan secundaria completa, el 26,58% de los participantes presenta primaria completa, mientras que sólo el 3,79% de los participantes no presentan ninguna educación.

Tabla 4: Distribución porcentual de la muestra según su Ocupación

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Empleado	167	52.84
Desempleado	61	19.30
Ama de casa	38	12.02
Estudiante	50	15.82
Total	316	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos

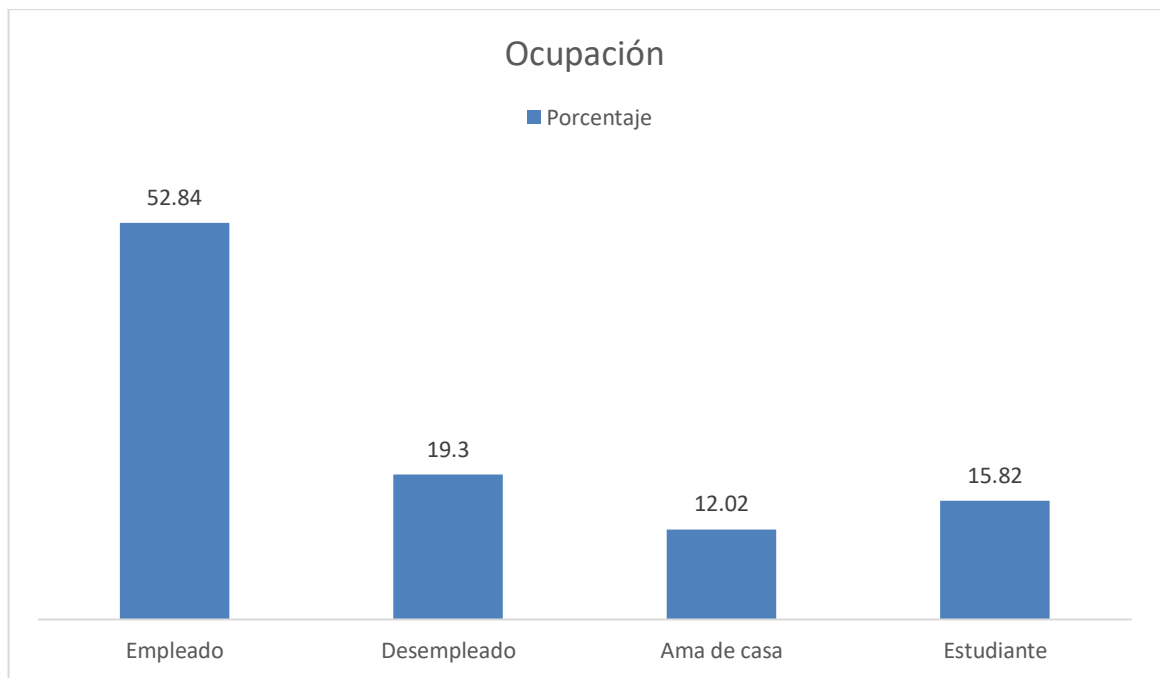


Figura 4: Distribución porcentual de la muestra según su Ocupación

Análisis e Interpretación

En la presente figura se observa que el 52,84% de los participantes se encuentra empleado, el 15,82% son estudiantes, el 12,02% de los participantes son ama de casa, mientras que el 19,3% se encuentra desempleado.

Tabla 5: Respuestas al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación

	Ítems	Si Cumple	No cumple
Recepción y validación de la receta			
1	El profesional QF confirmo la dirección, el nombre, y número de colegiatura en la receta del prescriptor e identifico los datos del paciente.	284	32
2	Verifico el nombre del medicamento en su denominación genérico, forma farmacéutica, posología y concentración.	260	56
3	Verifico la fecha de expedición, la fecha de expiración, y el lugar donde fue prescrito la receta	186	130
4	Una vez realizada la validación, ¿el profesional QF decidió dispensar o no dispensar el producto?	274	42
Análisis e interpretación de la receta			
5	Realiza análisis e interpretación de la receta	169	147
6	Realizo un cálculo correcto de la dosis y cantidad del medicamento a entregar	298	18
7	Identifico la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta	194	122
8	El químico farmacéutico ofreció alternativas del medicamento según su forma química y farmacológicamente equivalente en la receta	288	28
Preparación y selección del producto para su entrega			
9	El químico farmacéutico identifica cuidadosamente el medicamento para que se asegure si la concentración, nombre, presentación y forma farmacéutica corresponda a la receta	215	101
10	Antes de entregar los medicamentos, verifico que están en condiciones óptimas	264	52
11	Para evitar el contacto directo, utilizo guantes para el conteo de cápsulas y tabletas	294	32
12	Cuando dispenso medicamentos en unidades inferiores a su contenido fue acondicionado en un envase donde contenga información acerca del medicamento	110	206

Fuente: Instrumento de recolección de datos

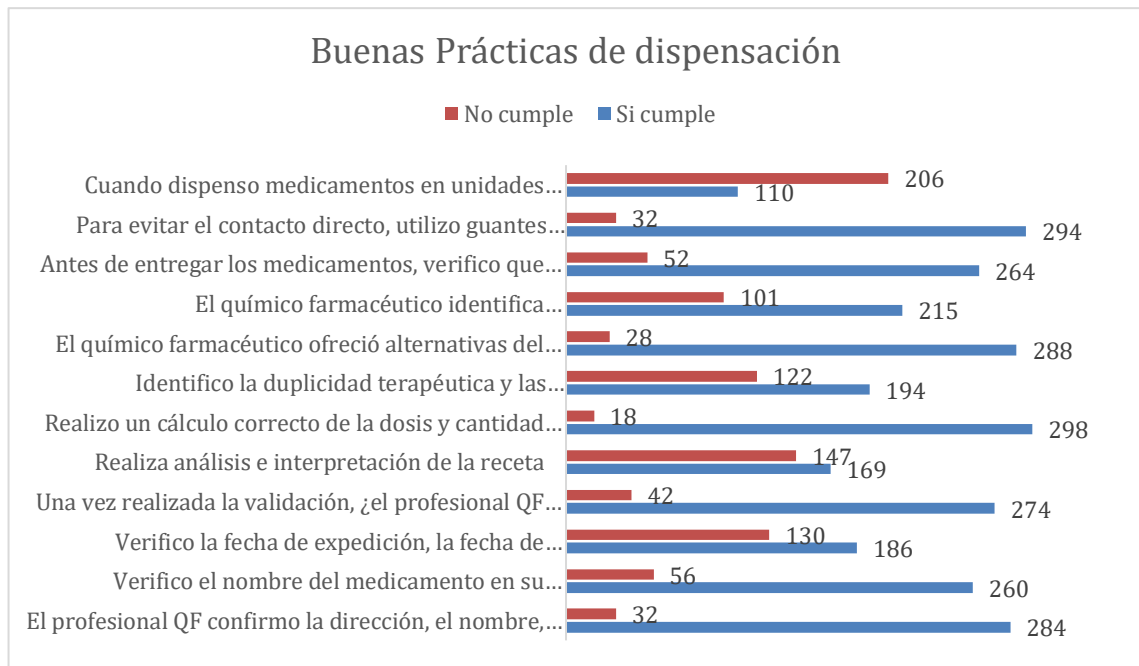


Figura 5: Respuestas al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación

Análisis e Interpretación

En la presente figura se observa las respuestas a las buenas prácticas de dispensación donde se observa que en su mayoría los pacientes se encuentran satisfechos con la dispensación de los medicamentos por parte de los trabajadores de las oficinas farmacéuticas.

Tabla 6: Respuestas al cumplimiento de la satisfacción de usuarios

	Ítems	Si Cumple	No cumple
1	¿El trabajador de la botica o farmacia lo atendió con mucho cuidado y precaución?	180	136
2	¿El trabajador de la botica o farmacia le brindo un trato amable y Cortez?	196	120
3	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?	224	92
4	¿El trabajador de la botica o farmacia respeto el orden de llegada de los usuarios?	179	137
5	¿El trabajador de botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado)?	264	52
6	¿El trabajador de botica o farmacia le otorgo, de manera correcta los medicamentos prescrita en la receta?	208	108
7	¿El trabajador de botica o farmacia le oriento sobre el uso del medicamento?	96	220
8	¿El trabajador de botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendida?	88	228
9	¿El trabajador de botica o farmacia, demostró dominio y seguridad, con la medicación brindada?	204	112
10	¿El trabajador de botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información preventivas tanto socioeconómico y nutricional?	210	106
11	¿Piensa que la botica o farmacia está ordenado y limpio?	226	110
12	¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?	185	131

Fuente: Instrumento de recolección de datos

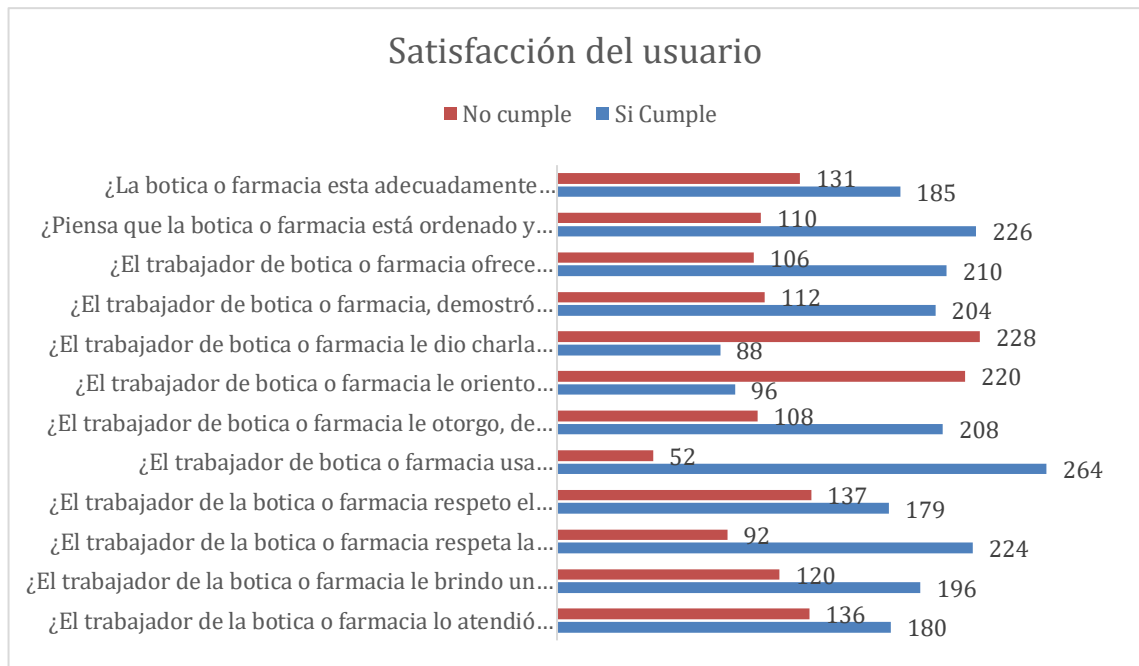


Figura 6: Respuestas al cumplimiento de la satisfacción de usuarios

Análisis e Interpretación

En la presente figura se observa las respuestas al cuestionario de la satisfacción de usuario, donde se puede notar las respuestas afirmativas verificando que los pacientes se encuentran satisfechos con la atención de los trabajadores de las oficinas farmacéuticas.

Tabla 7: Relación entre recepción y validación de la receta y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña

Recepción y validación de la receta	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy Satisfecho			
	f	%	f	%	f	%
Regular	68	44,73%	84	55,27%	152	48,10%
Buena	94	57,31%	70	42,69%	164	51,90%
Total	162	51,26%	154	48,74%	316	100,00%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

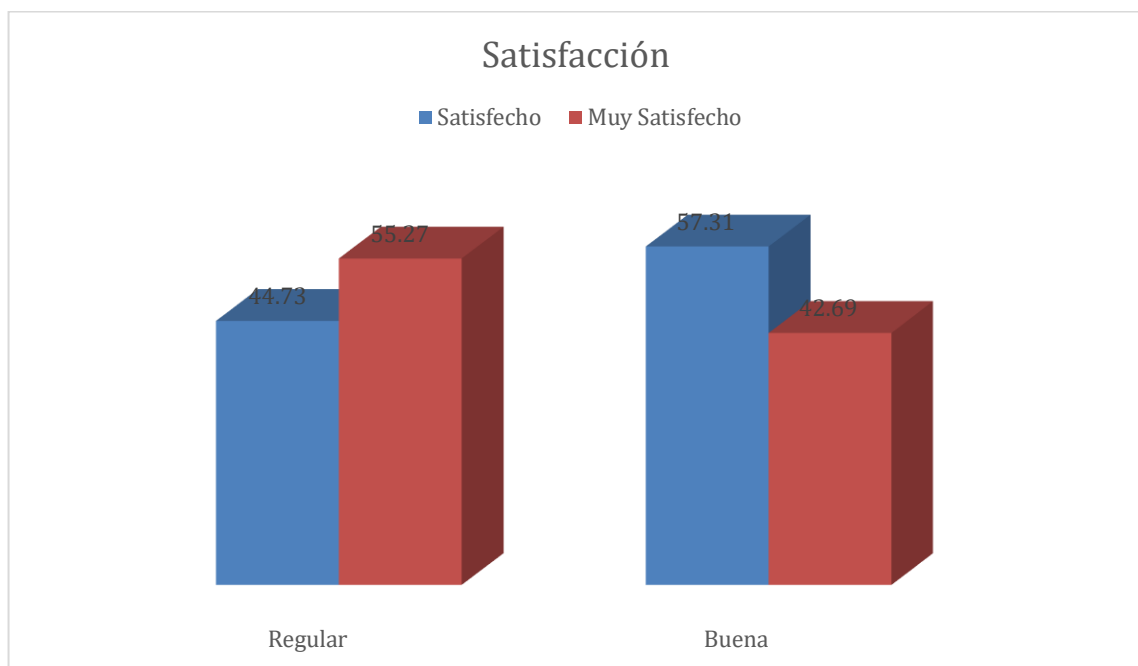


Figura 7: Relación entre recepción y validación de la receta y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña

Tabla 8: Relación entre análisis e interpretación de la receta y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña

Análisis e interpretación de la receta	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy Satisfecho			
	f	%	f	%	f	%
Regular	82	53,24%	72	46,76%	154	48,73%
Buena	80	49,38%	82	50,62%	162	51,27%
Total	162	51,26%	154	48,74%	316	100,00%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

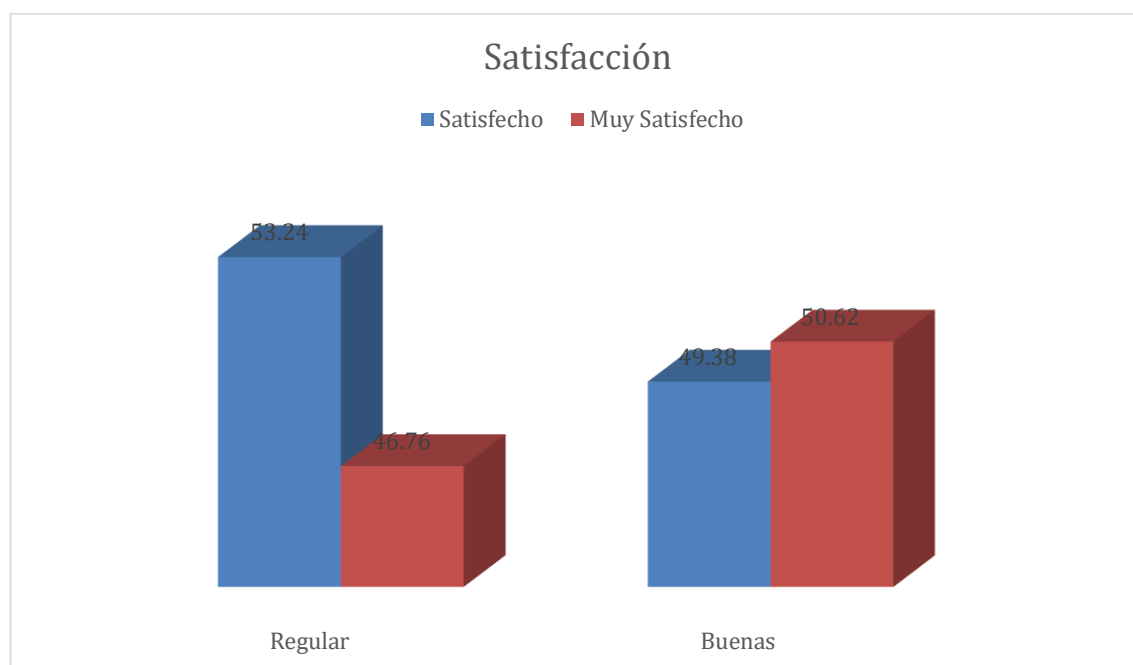


Figura 8: Relación entre análisis e interpretación de la receta y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña

Tabla 9: Relación entre preparación y selección del producto para su entrega y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña

Preparación y selección del producto	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy Satisfecho			
	f	%	f	%	f	%
Regular	42	44,68%	52	55,32%	94	29,74%
Buena	120	54,05%	102	45,95%	222	70,26%
Total	162	51,26%	154	48,74%	316	100,00%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

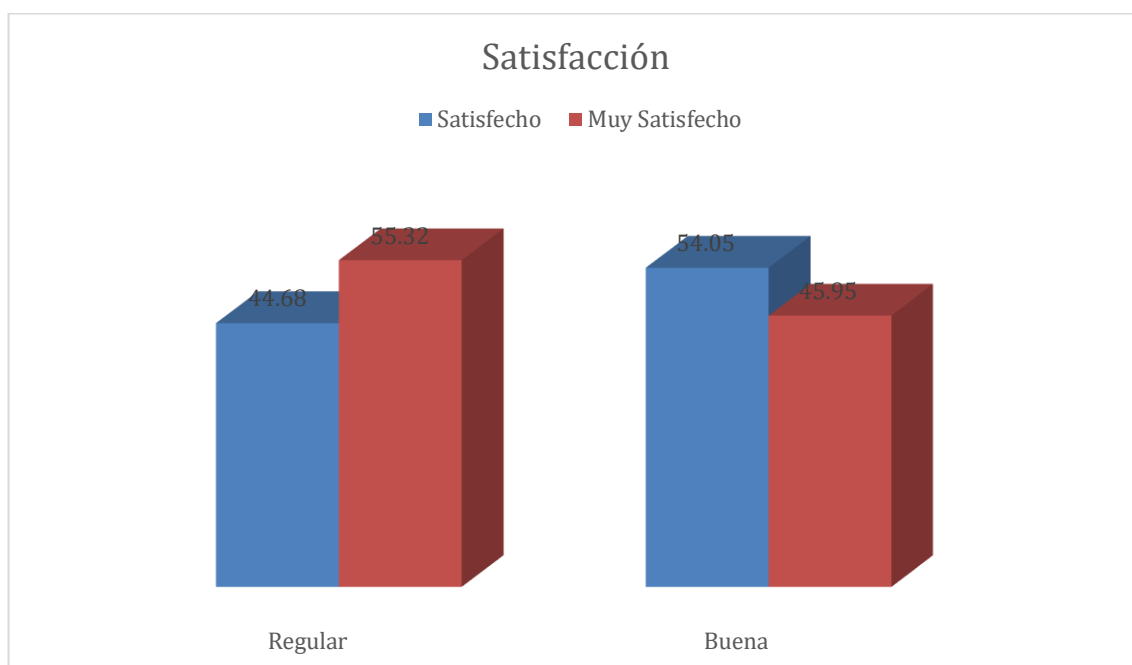


Figura 9: Relación entre preparación y selección del producto para su entrega y satisfacción del usuario en farmacias del distrito de la Tinguña

IV.DISCUSIÓN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia con la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguña, Ica 2023,

En el presente trabajo de investigación de determinaron las características sociodemográficas de los participantes dentro de ellos la edad donde se aprecia que el 45,88% de los participantes presenta edades entre los 36 a 45 años, seguido del grupo de edad entre los 26 a 35 años con un porcentaje del 22,78%, mientras que sólo el 4,43% de los participantes presenta 18 años.

En relación con el sexo encontramos que el sexo masculino representó el 57,91% de los participantes, mientras que el 42,08% fueron del sexo femenino.

El 33,22% de los participantes en el presente estudio presenta secundaria completa, seguido del 26,58% de los participantes que presentan primaria, mientras que sólo el 18,03% de los participantes presenta estudios superiores. En cuanto a la ocupación de los participantes el 52,84% se encuentra empleado de forma dependiente, mientras que sólo el 12,02% son ama de casa.

El 57,31% de los participantes que afirman que la recepción y validación de la receta es buena se encuentran satisfechos, mientras que el 44,73% que consideran que la recepción y validación de la receta es regular de igual forma se encuentran satisfechos, resultado similar se encuentra en el trabajo de Valeriano N, donde manifiesta que el 47,57% de los participantes se encuentra moderadamente satisfecho, en el trabajo de Toribio L, se observa que el 6% de los participantes manifiestan que las buenas prácticas de dispensación es buena y la satisfacción del usuario es del 76,3%, mientras que en el presente trabajo de investigación se observa que la satisfacción del usuario es del 51,26%.

Al referirnos al análisis e interpretación de la receta se observa que el 49,38% de los participantes que se encuentran satisfechos mencionan que el análisis e interpretación de la receta es buena, mientras que el 53,24% de los participantes satisfechos considera que es regular.

Respecto a la recepción y validación de la receta se observa que el 51,90% de los participantes manifiesta que es buena, mientras que el 48,10% manifiesta que es regular, resultado similar se encuentra en el trabajo de Toribio L, que manifiesta que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación es bueno en un 76% y regular en un 24%.

El 51,27% de los participantes manifiesta que el análisis e interpretación de la receta es buena mientras que el 48,73% de los participantes considera que es regular, resultado similar se encuentra en el trabajo de Silva S, donde se observa que el 90% de los participantes percibe un nivel alto de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación.

En la dimensión de preparación y selección del producto se encuentra que el 70,26% de los participantes considera que el cumplimiento es bueno, mientras que el 29,74% considera que es

regular, de los cuales el 54,05% de los que lo consideran buena se encuentran satisfechos mientras que el 45,95% de los que la encuentran buena se encuentran insatisfechos.

En el análisis e interpretación de la receta se encuentra que el 49,38% de los que la consideran buena se encuentran satisfechos mientras que el 50,62% se encuentran insatisfechos.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la satisfacción de los usuarios respecto a las buenas prácticas de dispensación, el 51,26% se encuentra satisfecho, mientras que el 48,74% de los participantes se encuentra insatisfecho
2. Respecto a la recepción y validación de la receta el 51,90% de los participantes considera que es buena, mientras que el 48,10% considera que es regular
3. En el análisis e interpretación de la receta manifiestan que el 51,27% lo considera buena, mientras que el 48,73% lo considera regular
4. En la preparación y selección del producto el 70,26% considera que es buena, de los cuales el 54,055 se encuentra satisfecho; mientras que el 29,74% considera que es regular la preparación y selección del producto.

VI.RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir con las capacitaciones relacionadas a la atención al cliente para satisfacer en tu totalidad a los pacientes
2. Se sugiere realizar capacitaciones respecto a las buenas prácticas de dispensación con la finalidad de cumplir con los 5 procesos
3. Mantener informado a los profesionales de salud que laboran en una farmacia que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación puede mejorar la satisfacción de los usuarios.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. René, M. M. E., Javier, S. H. W., & Javier, U. P. (2018). Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito, Ciudad de León, periodo Marzo-junio 2018. Disponible en <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7027/1/241444.pdf>
2. Cárdenas, L. (2018). Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel (Tesis para Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27790>
3. Tello, J., & Valera, J. (2018). Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud – Cajamarca (Tesis para Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27837>
4. Briceño, Y. (2021). Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo (Tesis para Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46941>
5. Aguilar Apolo, W. (2017). V de Cramer: Patrón de relación entre variables, de acuerdo a la frecuencia de datos [Ebook] (1st ed., p. 12). Recuperado el 24 de mayo de 2022, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11439/1/ECUACE-2017-AE-CD00218.pdf>.
6. Málaga López, AJE. “Factor asociado a la buena práctica de la dispensación en establecimiento farmacéutico en la provincia de Ica, 2022. Univ. Nac. San Luis Gonzaga; 2023”. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/4505>
7. Canales Bendezú, MP. “Satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios en las farmacias privadas, durante el COVID-19, en el distrito de Ica, año 2022”. Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/4498>
8. Muñante Medina, JA. “Análisis de la buena práctica de la dispensación para el uso racional de medicamentos en el Hospital Félix Torre Alva Gutiérrez de Ica, 2019”. Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3486>
9. Campos C. Inadecuada prescripción de fármacos psicotrópicos según criterios de beers en usuarios adultos mayores de la Botica Confifarma Enero a Junio 2022. Tesis. Universidad Norbert Wiener, Lima 2023. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/10250>

10. Rafael Z. Errores de prescripción en recetas médicas atendidas en la farmacia hospitalaria del área de emergencia adulto de la Clínica Internacional sede San Borja durante el periodo noviembre – diciembre 2018. Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener, Lima 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9036>
11. Gutiérrez C. Evaluación de recetas para estupefacientes y psicotrópicos dispensados en un establecimiento farmacéutico en la Provincia de Huancayo, 2022. Tesis. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo 2022. Disponible en:
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6707>
12. Dominguez M. Evaluación del cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción en recetas médicas de psicotrópicos atendidas en la botica Lianfarma, Nuevo Chimbote. Enero – mayo 2023. Tesis. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Nuevo Chimbote 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34802>
13. Beltran A. Características de prescripción en recetas médicas de psicotrópicos atendidas en botica Inkafarma, Chimbote. enero – mayo 2023. Tesis. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34938>
14. Velasquez C. Evaluación del cumplimiento de buenas prácticas de prescripción en recetas de psicotrópicos atendidas en la botica Inkafarma, Chimbote. Abril – diciembre 2020. Tesis. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32554>
15. Campos C. Evaluación del cumplimiento de buenas prácticas de prescripción en recetas médicas de psicotrópicos atendidas en la botica Lianfarma, Chimbote. Enero – abril 2021. Tesis. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30180>
16. Renteria L. Errores en la prescripción de recetas médicas de psicotrópicos dispensados en botica del centro de Trujillo. Trujillo 2017 – 2018. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25308>
17. Quispe C. Errores de prescripción en recetas médicas atendidas en Farmacia Universal sede Lima cercado – 2020. Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener, Lima 2021. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5200>
18. Gamarra M., Marce S. Errores de prescripción y dispensación en recetas especiales para

- estupefacientes y psicotrópicos en la Corporación Lourdes y Sao Paulo – Arequipa en Enero a Marzo 2021. Tesis. Universidad Maria Auxiliadora, Arequipa 2021. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/727>
19. García C., Mercado Z. La mala prescripción y su relación con los errores en la dispensación en boticas del AA.HH Micaela Bastidas I del distrito Ate – Vitarte, Lima 2021. Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener, Lima 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5563>
 20. Carhua V, Lima V. Identificación de Errores de Prescripción en las Recetas Médicas del Servicio de Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Vitarte-EsSalud, [tesis Pregrado]. Lima: Periodo Enero- mayo 2018. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3308118>
 21. Briceño-Rodriguez, YJ. Dispensación de medicamentos con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de salud. Trujillo: Universidad César Vallejo, 2020. 111p. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%c3%b1o_R_YJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 22. Cabanillas-Murillo, JS. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Trujillo: Universidad César Vallejo, 2020. 94p. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabanillas_%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. ANEXOS
ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y satisfacción de usuarios que acuden a farmacias del distrito de la Tinguíña Ica -2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia con la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguíña, Ica 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia con la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguíña, Ica 2023</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Buenas prácticas de dispensación</p>	Según la variable	<p>Método de la Investigación.</p> <p>. Básica</p> <p>- Descriptiva, transversal</p> <p>- No experimental</p>	<p>Población: estuvo conformada por todos los usuarios que recibieron la dispensación de sus medicamentos durante un mes en las farmacias del distrito de la Tinguíña</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuáles serán las acciones de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguíña?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál será el cumplimiento de las acciones de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguíña?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál será la ejecución de la acción de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguíña?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Identificar las acciones de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguíña</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar el cumplimiento de las acciones de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguíña</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la ejecución de la acción de las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y su influencia en la satisfacción del usuario que acude a farmacias del distrito de la Tinguíña</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción de usuarios</p>			<p>Muestra</p> <p>se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia por lo cual se tomó a 23 personas por farmacia y luego de revisar las encuestas se seleccionó a 316 personas que cumplieron con los criterios de inclusión.</p>

ANEXO N° 2

Comprobación de la relación entre las variables

Relación entre la recepción y validación de la receta entre la satisfacción del usuario

Frecuencias observadas

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Recepción y validación de la receta	Regular	68	84	152
	Buena	94	70	164
	Total	162	154	316

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Recepción y validación de la receta	Regular	42%	55%	48%
	Buena	58%	45%	52%
	Total	100%	100%	100%

Frecuencias esperadas

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Recepción y validación de la receta	Regular	77.92	74.08	152
	Buena	84.08	79.92	164
	Total	162.00	154.00	316.00

Chi cuadrado calculado

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Recepción y validación de la receta	Regular	1.26	1.33	
	Buena	1.17	1.23	
	Total			5.00

Debido a que el valor del Chi cuadrado calculado es mayor al valor del chi cuadrado crítico (3.84), se establece que existe una relación entre la dimensión Recepción y validación de la receta y Satisfacción del usuario, además presenta un valor de asociación de 0.125 según el coeficiente V de Cramer.

Relación entre el análisis e interpretación de la receta entre la satisfacción del usuario

Frecuencias observadas

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Análisis e interpretación de la receta	Regular	82	72	154
	Buena	80	82	162
	Total	162	154	316

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Análisis e interpretación de la receta	Regular	51%	47%	49%
	Buena	49%	53%	51%
	Total	100%	100%	100%

Frecuencias esperadas

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Análisis e interpretación de la receta	Regular	78.95	75.05	154
	Buena	83.05	78.95	162
	Total	162.00	154.00	316.00

Chi cuadrado calculado

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Análisis e interpretación de la receta	Regular	0.12	0.12	
	Buena	0.11	0.12	
	Total			0.47

Debido a que el valor del Chi cuadrado calculado es menor al valor del chi cuadrado crítico (3.84), se establece que no existe una relación entre la dimensión Análisis e interpretación de la receta y Satisfacción del usuario, además presenta un valor de asociación de 0.08 según el coeficiente V de Cramer.

Relación entre la preparación y selección del producto y la satisfacción del usuario

Frecuencias observadas

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Preparación y selección del producto	Regular	42	52	94
	Buena	120	102	222
	Total	162	154	316

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Preparación y selección del producto	Regular	26%	34%	30%
	Buena	74%	66%	70%
	Total	100%	100%	100%

Frecuencias esperadas

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Preparación y selección del producto	Regular	48.19	45.81	94
	Buena	113.81	108.19	222
	Total	162.00	154.00	316.00

Chi cuadrado calculado

		Satisfacción del Usuario		
		Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Preparación y selección del producto	Regular	0.80	0.84	
	Buena	0.34	0.35	
	Total			2.32

Debido a que el valor del Chi cuadrado calculado es menor al valor del chi cuadrado crítico (3.84), se establece que no existe una relación entre la dimensión Preparación y selección del producto y Satisfacción del usuario, además presenta un valor de asociación de 0.19 según el coeficiente V de Cramer.

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Ítems		Si Cumple	No cumple
Recepción y validación de la receta			
1	El profesional QF confirmo la dirección, el nombre, y número de colegiatura en la receta del prescriptor e identifico los datos del paciente.		
2	Verifico el nombre del medicamento en su denominación genérico, forma farmacéutica, posología y concentración.		
3	Verifico la fecha de expedición, la fecha de expiración, y el lugar donde fue prescrito la receta		
4	Una vez realizada la validación, ¿el profesional QF decidió dispensar o no dispensar el producto?		
Análisis e interpretación de la receta			
5	Realiza análisis e interpretación de la receta		
6	Realizo un cálculo correcto de la dosis y cantidad del medicamento a entregar		
7	Identifico la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta		
8	El químico farmacéutico ofreció alternativas del medicamento según su forma química y farmacológicamente equivalente en la receta		
Preparación y selección del producto para su entrega			
9	El químico farmacéutico identifica cuidadosamente el medicamento para que se asegure si la concentración, nombre, presentación y forma farmacéutica corresponda a la receta		
10	Antes de entregar los medicamentos, verifico que están en condiciones óptimas		
11	Para evitar el contacto directo, utilizo guantes para el conteo de cápsulas y tabletas		
12	Cuando dispense medicamentos en unidades inferiores a su contenido fue acondicionado en un envase donde contenga información acerca del medicamento		

Satisfacción del usuario

	Ítems	Si Cumple	No cumple
1	¿El trabajador de la botica o farmacia lo atendió con mucho cuidado y precaución?		
2	¿El trabajador de la botica o farmacia le brindo un trato amable y Cortez?		
3	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?		
4	¿El trabajador de la botica o farmacia respeto el orden de llegada de los usuarios?		
5	¿El trabajador de botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado)?		
6	¿El trabajador de botica o farmacia le otorgo, de manera correcta los medicamentos prescrita en la receta?		
7	¿El trabajador de botica o farmacia le oriento sobre el uso del medicamento?		
8	¿El trabajador de botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendida?		
9	¿El trabajador de botica o farmacia, demostró dominio y seguridad, con la medicación brindada?		
10	¿El trabajador de botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información preventivas tanto socioeconómico y nutricional?		
11	¿Piensa que la botica o farmacia está ordenado y limpio?		
12	¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?		

ANEXO N° 3

ANEXO 4

EVIDENCIAS





CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Ítems	Si Cumple	No cumple	
Recepción y validación de la receta			
1	El profesional QF confirmó la dirección, el nombre, y número de colegiatura en la receta del prescriptor e identifico los datos del paciente.	✓	
2	Verifico el nombre del medicamento en su denominación genérico, forma farmacéutica, posología y concentración.	✓	
3	Verifico la fecha de expedición, la fecha de expiración, y el lugar donde fue prescrito la receta		✓
4	Una vez realizada la validación, ¿el profesional QF decidió dispensar o no dispensar el producto?	✓	
Análisis e interpretación de la receta			
5	Realiza análisis e interpretación de la receta		
6	Realizo un cálculo correcto de la dosis y cantidad del medicamento a entregar	✓	
7	Identifico la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta	✓	
8	El químico farmacéutico ofreció alternativas del medicamento según su forma química y farmacológicamente equivalente en la receta		✓
Preparación y selección del producto para su entrega			
9	El químico farmacéutico identifica cuidadosamente el medicamento para que se asegure si la concentración, nombre, presentación y forma farmacéutica corresponda a la receta	✓	
10	Antes de entregar los medicamentos, verifico que están en condiciones óptimas	✓	
11	Para evitar el contacto directo, utilizo guantes para el conteo de cápsulas y tabletas		✓
12	Cuando dispense medicamentos en unidades inferiores a su contenido fue acondicionado en un envase donde contenga información acerca del medicamento		✓

Satisfacción del usuario

	Ítems	Si Cumple	No cumple
1	¿El trabajador de la botica o farmacia lo atendió con mucho cuidado y precaución?	✓	
2	¿El trabajador de la botica o farmacia le brindo un trato amable y Cortez?	✓	
3	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?	✓	
4	¿El trabajador de la botica o farmacia respeto el orden de llegada de los usuarios?		✓
5	¿El trabajador de botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado)?	✓	
6	¿El trabajador de botica o farmacia le otorgo, de manera correcta los medicamentos prescrita en la receta?	✓	
7	¿El trabajador de botica o farmacia le oriento sobre el uso del medicamento?		✓
8	¿El trabajador de botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendida?	✓	
9	¿El trabajador de botica o farmacia, demostró dominio y seguridad, con la medicación brindada?		✓
10	¿El trabajador de botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información preventivas tanto socioeconómico y nutricional?	✓	
11	¿Piensa que la botica o farmacia está ordenado y limpio?		✓
12	¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?	✓	

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Ítems		Si Cumple	No cumple
Recepción y validación de la receta			
1	El profesional QF confirmo la dirección, el nombre, y número de colegiatura en la receta del prescriptor e identifico los datos del paciente.		✓
2	Verifico el nombre del medicamento en su denominación genérico, forma farmacéutica, posología y concentración.	✓	
3	Verifico la fecha de expedición, la fecha de expiración, y el lugar donde fue prescrito la receta	✓	
4	Una vez realizada la validación, ¿el profesional QF decidió dispensar o no dispensar el producto?	✓	
Análisis e interpretación de la receta			
5	Realiza análisis e interpretación de la receta		
6	Realizo un cálculo correcto de la dosis y cantidad del medicamento a entregar	✓	
7	Identifico la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta		✓
8	El químico farmacéutico ofreció alternativas del medicamento según su forma química y farmacológicamente equivalente en la receta		✓
Preparación y selección del producto para su entrega			
9	El químico farmacéutico identifica cuidadosamente el medicamento para que se asegure si la concentración, nombre, presentación y forma farmacéutica corresponda a la receta	✓	
10	Antes de entregar los medicamentos, verifico que están en condiciones óptimas		✓
11	Para evitar el contacto directo, utilizo guantes para el conteo de cápsulas y tabletas	✓	
12	Cuando dispense medicamentos en unidades inferiores a su contenido fue acondicionado en un envase donde contenga información acerca del medicamento		✓

Satisfacción del usuario

	Ítems	Si Cumple	No cumple
1	¿El trabajador de la botica o farmacia lo atendió con mucho cuidado y precaución?	✓	
2	¿El trabajador de la botica o farmacia le brindo un trato amable y Cortez?	✓	
3	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?	✓	
4	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta el orden de llegada de los usuarios?	✓	
5	¿El trabajador de botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado)?	✓	
6	¿El trabajador de botica o farmacia le otorgo, de manera correcta los medicamentos prescrita en la receta?		✓
7	¿El trabajador de botica o farmacia le oriento sobre el uso del medicamento?	✓	
8	¿El trabajador de botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendida?		✓
9	¿El trabajador de botica o farmacia, demostró dominio y seguridad, con la medicación brindada?	✓	
10	¿El trabajador de botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información preventivas tanto socioeconómico y nutricional?	✓	
11	¿Piensa que la botica o farmacia está ordenado y limpio?		✓
12	¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?	✓	



Universidad Nacional "SAN LUIS GONZAGA"
Facultad de Farmacia y Bioquímica
Comisión de Grados Académicos y Títulos
Profesionales



FORMATO N°06

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR DE TESIS

Ica, 16 de Setiembre de 2024

Señor:

Dr. Felipe Artemio Surco Laos

Decano (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica
Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"

Presente.

De mi consideración:

Reciba usted mi cordial saludo, por intermedio de la presente hago de su conocimiento que, en mi condición de **ASESORA** de la **TESIS** titulada: **Buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y satisfacción de usuarios que acuden a farmacias del distrito de la Tinguña Ica -2023**, presentada por la asesorado (a) **Bachiller Alexandra Madu Mendoza Crisotomo.**, para optar el Título Profesional de: Químico Farmacéutico, con la presentación de su Informe Final doy **CONFORMIDAD**, debido que se ha regido al esquema de desarrollo de la facultad. Para lo cual indico que su desarrollo, se ha considerado preservar los estándares de calidad correspondientes, de prevenir el plagio y proteger los derechos de autor, de acuerdo al D. L. N. ° 822- Ley sobre el Derecho de Autor. Asimismo, declaro tener conocimiento de los efectos legales y administrativos que se deriven del incumplimiento o falsedad de la presente declaración, previsto en el artículo 411 del Código Penal y del artículo 32.3 de la Ley 27444, Ley de procedimiento Administrativo General.

Lo que informo a Usted para la continuación de los trámites correspondientes.

Ica, 16 de Setiembre del 2024



ASESORA

Nombres y Apellidos: Eddie Loyola Gonzales
Correo institucional: eddie.loyola@unica.edu.pe
Celular: 972960412