



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



**RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN
DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL
MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DINA KAROL QUISPE PEREZ

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

JULIACA – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN
DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL
MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 2022

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. DINA KAROL QUISPE PEREZ
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
QUÍMICO FARMACÉUTICO
APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ

PRIMER MIEMBRO : 
Dra. INGRID LIZ QUISPE TIGONA

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dra. GRACIELA BERNAL SALAS

ASESOR DE TESIS : 
Mgtr. IBONE MARIZOL CONDORI RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : SALUD PÚBLICA - P08

**RESOLUCIÓN DECANAL N° 413-2023-D-FCS-UANCV**

Juliaca, 15 junio del 2023

Vistos: El Expediente N° CU-05178 en el cual solicita fecha y hora para Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación titulado: **RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA – 2022**

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias de la Salud, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **QUÍMICO FARMACEÚTICO**, del(la) bachiller: **DINA KAROL QUISPE PEREZ**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- * **Presidente** : **M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ**
- * **1er. Miembro** : **Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA**
- * **2do. Miembro** : **Dra. GRACIELA BERNAL SALAS**

- * **Asesor(a)** : **Mgtr. IBONE MARIZOL CONDORI RODRÍGUEZ**

SEGUNDO: Fijar la programación de Sustentación de Tesis para el:

DIA : **MARTES 20 DE JUNIO DEL 2023**
HORA : **10:00 HORAS**
LOCAL : **Virtual (Plataforma cisco webex)**

TERCERO: Realizado la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

CUARTO: La Dirección de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE
COP 2034
DECANA

DISTRIBUCIÓN:
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCS 2022(1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN DECANAL N° 439-2022-D-FCS-UANCV

Juliaca, 09 de setiembre del 2022

VISTOS:

El Oficio N° 117-2022-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 13 setiembre del 2022, para optar al Título Profesional de QUÍMICO FARMACEUTICO;

CONSIDERANDO:

Que, el (la) egresado(a): **DINA KAROL QUISPE PEREZ**, ha presentado el Proyecto de Investigación titulado: **RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 2022** para optar el Título Profesional de QUÍMICO FARMACÉUTICO, correspondiente a la línea de investigación: **SALUD PUBLICA;**

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRACD-OI, la Directora de la Unidad de Investigación nominó la sub comisión de evaluación del Proyecto de Investigación, conformada por los siguientes docentes:

- **Presidente** : **M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ**
- **1er. Miembro** : **Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA**
- **2do. Miembro** : **Dra. GRACIELA BERNAL SALAS**

Que, la sub comisión de evaluación ha decidido aprobar, SIN OBSERVACIONES, el Proyecto de Investigación en mención, y; siendo la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación en concordancia al Reglamento de la Unidad de Investigación, y en uso de las atribuciones que le concede la ley Universitaria 30220, ley de creación de la UANCV 23738 y modificación, Resolución de Institucionalización 1287-92-ANE D.L. 739, y el Estatuto de la UANCV, a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO - APROBAR, el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el (la) egresado(a): **DINA KAROL QUISPE PEREZ**, para optar el Título Profesional de QUÍMICO FARMACÉUTICO, titulado: **RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 2022** conteniendo el siguiente detalle:

Objetivo General:	Determinar la relación existente entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022
Objetivos Especificos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación que existe entre la etapa de recepción y validación de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022 2. Determinar la relación que existe entre la etapa de análisis e interpretación de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022 3. Determinar la relación que existe entre la etapa de preparación y selección de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022 4. Determinar la relación que existe entre la etapa de registro de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022 5. Determinar la relación que existe entre la etapa de entrega de los productos e información con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022
Sede de Ejecución:	Juliaca
Cronograma:	INICIO: junio 2022 FIN: setiembre 2022
Presupuesto:	3,384.00 soles
Línea de Investigación:	Salud pública

El Proyecto de Investigación deberá **ejecutarse** de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

ARTICULO SEGUNDO - RECONOCER, como **ASESOR(A) DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** al(a) Docente Ordinario(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud, **Mgtr. IBONE MARIZOL CONDORI RODRÍGUEZ**.

ARTICULO TERCERO - DISPONER que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.



Distribución: Decanato, EP. Farmacia y Bioquímica, Secretaría Académica, Archivo, FVO, etc.
COP 2034
DECANA



RELACION DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 202

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

Título de la Tesis	
RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA – 2022	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DINA KAROL QUISPE PEREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73088374
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-0014-3474
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	IBONE MARIZOL CONDORI RODRIGUEZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	024255449
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4066-6689
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02064784
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	INGRID LIZ QUISPE TICONA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02449475
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	GRACIELA BERNAL SALAS



Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02394874
Datos de investigación	
Línea de investigación	Salud Pública – P08
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA</p> <p>País: Perú Centro: Juliaca Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Urbanización: Pedro Vilcapaza Calles: Av. Circumbalación, Jr. Cahuide</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.484902348793746 Longitud: -70.12519062639976</p> <p>https://maps.app.goo.gl/GxY9SfvGeLMUzeVS7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo del 2022 – Junio del 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Farmacología, Farmacia https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.01.05</p> <p>Química medicinal https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.01.06</p> <p>Salud pública, Salud ambiental https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05</p>

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



María Amparo del Pilar Chamba Calacora
DIRECTORA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Dina Karol Quispe Perez identificado con DNI Nro. 73088374 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

Farmacia y Bioquímica

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

Relación del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y el nivel de satisfacción de usuarios en Farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapazza, Juliaca - 2022

Asesorado por: Mgtr. Ibone Maizol Condori Rodríguez

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 20 de Mayo del 2024



FIRMA DEL ASESOR (obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de cumplir un sueño más en mi vida.

A mis padres por haberme formado como la persona que soy actualmente, todos mis logros se los debo a ellos ya que siempre me apoyaron en todas mis decisiones.

Dina Karol Quispe Perez



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado unos padres maravillosos, por brindarme su apoyo incondicional durante todos estos años y por ser mi ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

Dina Karol Quispe Perez



ÍNDICE

ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
General.....	3
Específicos	3
1.2. OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4. HIPÓTESIS	6
Hipótesis general.....	6
Hipótesis específicas.....	6
1.5. VARIABLES	7
1.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
Antecedentes internacionales	9
Antecedentes nacionales	11
Antecedentes locales	14
2.2. MARCO TEÓRICO INICIAL QUE SUSTENTA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	17



2.3. MARCO CONCEPTUAL 22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION 24

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y NIVEL..... 24

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 25

 3.3.1. Población 25

 3.3.2. Muestra..... 26

 3.3.3. Criterios de inclusión 27

 3.3.4. Criterios de exclusión 27

 3.3.5. Técnicas e instrumentos de investigación 27

 3.3.6. Validación y confiabilidad del instrumento 28

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

DISCUSIÓN DE RESULTADOS 67

CONCLUSIONES 70

RECOMENDACIONES 73

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 74

ANEXOS 78

ANEXO 01.- MATRÍZ DE CONSISTENCIA..... 79

ANEXO 02.- VARIABLE 1 – INDEPENDIENTE 80

ANEXO 03.- VARIABLE 2 – INDEPENDIENTE 81

ANEXO 04.- CONSENTIMIENTO INFORMADO 82

ANEXO 05.- VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS..... 83

ANEXO 06.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 91



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.	COMPROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN, NOMBRE Y N° DE COLEGIATURA DEL PRESCRIPTOR ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	31
TABLA 2.	COMPROBACIÓN DE LA VERIFICACIÓN DEL NOMBRE DEL MEDICAMENTO, DENOMINACIÓN GENÉRICA, PRESENTACIÓN ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	34
TABLA 3.	COMPROBACIÓN DE LA VERIFICACIÓN DE LA FECHA DE EXPEDICIÓN, LA FECHA DE EXPIRACIÓN Y EL LUGAR DONDE FUE PRESCRITA LA RECETA ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	36
TABLA 4.	REALIZACIÓN DEL CÁLCULO DE LA DOSIS Y CANTIDAD DEL MEDICAMENTO A ENTREGAR ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	38
TABLA 5.	IDENTIFICACIÓN DE LA DUPLICIDAD TERAPÉUTICA Y LAS INTERACCIONES DE LOS MEDICAMENTOS EN LA RECETA ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	41
TABLA 6.	REALIZACIÓN DEL OFRECIMIENTO DE ALTERNATIVAS DEL MEDICAMENTO SEGÚN SU FORMA QUÍMICA Y EQUIVALENCIA FARMACOLÓGICA ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	43
TABLA 7.	VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES ÓPTIMAS DE LOS MEDICAMENTOS ANTES DE SU ENTREGA ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	45
TABLA 8.	UTILIZACIÓN DE GUANTES PARA EVITAR EL CONTACTO DIRECTO DURANTE EL CONTEO DE CAPSULAS Y TABLETAS ASOCIADA AL NIVEL DE	48



	SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	50
TABLA 9.	ACONDICIONAMIENTO DE UN ENVASE DONDE CONTENGA INFORMACIÓN ACERCA DEL MEDICAMENTO, CUANDO SE DISPENSE MEDICAMENTOS EN UNIDADES INFERIORES A SU CONTENIDO ASOCIADO AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	50
TABLA 10.	ANOTACIÓN AL REVÉS DE LA RECETA EL NOMBRE DEL MEDICAMENTO ALTERNATIVO CUANDO SE DISPENSA ESTE ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	53
TABLA 11.	REALIZACIÓN DEL REGISTRO DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	56
TABLA 12.	ENTREGA DE PRODUCTOS CON UNA INSTRUCCIÓN CLARA, AÑADIENDO INFORMACIÓN QUE SE ESTIME CONVENIENTE ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	58
TABLA 13.	ANTES DE ENTREGAR LOS MEDICAMENTOS, SE VERIFICA QUE ESTÁN EN CONDICIONES ÓPTIMAS ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	61
TABLA 14.	INFORMACIÓN SOBRE LOS POSIBLES EFECTOS NO DESEADOS Y CONSEJOS PARA EVITAR EL ABANDONO DEL TRATAMIENTO ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA	63



RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación existente entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022. **Metodología:** Investigación no experimental, transversal o transeccional, el diseño es cuantitativo, de tipo descriptivo y de nivel correlacional simple, el tamaño de la muestra es igual a 137 personas. **Resultados:** El 70.8% de los encuestados mencionaron que el profesional QF no cumple con confirmar la dirección, nombre, número de colegiatura en la receta del médico y el 29.2% si cumple; un 77.4% mencionaron que no se cumple con la verificación del nombre del medicamento, denominación genérica, presentación y el 22.6% mencionaron que si se cumple; el 70.8% mencionaron que no se cumple con la comprobación de la verificación de la fecha de expedición, expiración y el lugar de la prescripción de la receta y el 29.2% mencionaron que si se cumple; igualmente, un 73.7% mencionaron que no se cumple con la realización del cálculo de dosis y la cantidad del producto farmacéutico a ser entregado y el 26.3% mencionaron que si se cumple; en 92.7% mencionaron que no se cumple con la identificación de la duplicidad terapéutica y las interacciones en la receta y el lugar donde fue prescrita la receta y el 7.3% mencionaron que si se cumple; un 58.4% mencionaron que no se cumple con la realización del ofrecimiento de otras alternativas de fármaco de acuerdo a la presentación química y equivalencia farmacológica y el 41.6% mencionaron que si se cumple, así mismo se encontró que un 54.7% mencionaron que no se cumple con la verificación de las condiciones óptimas de los medicamentos antes de su entrega y el 45.3% mencionaron que si se



cumple; un 89.1% mencionaron que no se cumple con la utilización de guantes a fin de evitar el contacto directo durante el conteo de tabletas y capsulas y el 10.9% mencionaron que si se cumple; un 70.1% mencionaron que no se cumple con el acondicionamiento del envase que contenga información acerca del medicamento, cuando se dispense medicamentos en unidades inferiores a su contenido y el 29.9% mencionaron que si se cumple, también determinaron que, un 89.1% mencionaron que no se cumple con la anotación en la parte posterior de la receta, la denominación del medicamento alterno cuando se dispensa este y el 10.9% mencionaron que si se cumple; un 82.5% mencionaron que no se cumple con realizar el registro de acuerdo con la normatividad vigentes y el 17.5% mencionaron que si se cumple, por último se encontró que, un 59.9% mencionaron que no se cumple con la entrega de productos con instrucciones claras, y añadiendo toda la información conveniente y el 40.1% mencionaron que si se cumple, un 52.6% mencionaron que no se cumple que antes de realizar la entrega de los medicamentos, se verifica que presenten las condiciones óptimas y el 47.4% mencionaron que si se cumple; un 58.4% mencionaron que no se cumple que antes de entregar los medicamentos, se informa sobre los probables efectos indeseados y los consejos a fin de evitar el abandono del tratamiento y el 41.6% mencionó que si se cumple, **Conclusión:** Se concluye que las Buenas Prácticas de Dispensación están asociadas con el nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza.

Palabras clave: Buenas Prácticas de Dispensación, usuarios, Farmacias, boticas, medicamento.



ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between compliance with good drug dispensing practices and the level of satisfaction of users of pharmacies and pharmacies in the vicinity of the Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022 market.

Methodology: Non-experimental, cross-sectional or cross-sectional research, the design is quantitative, descriptive and simple correlational, the sample size is equal to 137 people. **Results:** 70.8% of the respondents mentioned that the QF professional does not comply with confirming the address, name, and registration number in the doctor's prescription and 29.2% does; 77.4% mentioned that the verification of the name of the drug, generic name, presentation is not complied with and 22.6% mentioned that it is complied with; 70.8% mentioned that the verification of the date of issuance, expiration and place of prescription of the prescription is not complied with and 29.2% mentioned that it is complied with; Likewise, 73.7% mentioned that the calculation of doses and the quantity of the pharmaceutical product to be delivered is not complied with and 26.3% mentioned that it is complied with; 92.7% mentioned that the identification of therapeutic duplicity and interactions in the prescription and the place where the prescription was prescribed is not complied with, and 7.3% mentioned that it is complied with; 58.4% mentioned that the offer of other drug alternatives according to the chemical presentation and pharmacological equivalence is not complied with and 41.6% mentioned that it is complied with, it was also found that 54.7% mentioned that the verification of the optimal conditions of the medicines before their delivery is not complied with and 45.3% mentioned that it is complied with; 89.1% mentioned



that the use of gloves is not complied with in order to avoid direct contact during the counting of tablets and capsules and 10.9% mentioned that it is complied with; 70.1% mentioned that the packaging of the container containing information about the medication is not complied with, when medicines are dispensed in units lower than their content and 29.9% mentioned that if it is complied with, they also determined that 89.1% mentioned that the annotation on the back of the prescription is not complied with. the name of the alternative medication when it is dispensed and 10.9% mentioned that it is met; 82.5% mentioned that it is not complied with to carry out the registration in accordance with current regulations and 17.5% mentioned that it is complied with, finally it was found that, 59.9% mentioned that the delivery of products with clear instructions is not complied with, and adding all the appropriate information and 40.1% mentioned that if it is complied with, 52.6% mentioned that it is not complied with that before making the delivery of the medicines, it is verified that they present the optimal conditions and 47.4% mentioned that it is complied with; 58.4% mentioned that it is not complied with that before delivering the medications, the probable unwanted effects and advice are provided in order to avoid the abandonment of the treatment and 41.6% mentioned that if it is complied with, Conclusion: It is concluded that Good Dispensing Practices are associated with the level of satisfaction of users in pharmacies and pharmacies in the vicinity of the Pedro Vilcapaza market.

Keywords: Good Dispensing Practices, users, Pharmacies, apothecaries, medicine.



INTRODUCCIÓN

El establecimiento farmacéutico implica la responsabilidad de que los pacientes tomen correctamente sus medicamentos, y que los dedicados a las ciencias de la salud compartan esta responsabilidad con los pacientes. El papel de los farmacéuticos enfatiza la educación del paciente y del público y su propia responsabilidad para la correcta distribución de los medicamentos.

La correcta dispensación de medicamentos asegura la entrega precisa de dosis y cantidad adecuada a los pacientes, junto con instrucciones claras sobre su uso y conservación. Además, se emplean envases que preservan la calidad del medicamento.¹

La Federación Internacional de Farmacéuticos explica que, Según las normativas nacionales e internacionales, todas las fases de la dispensación de medicamentos deben realizarse con cuidado y meticulosidad, pues de estos dependen el buen cumplimiento de los usuarios que acuden a una farmacia.³

Además, si no se aplican cuidadosamente las buenas prácticas en los servicios de farmacia esto puede ser por falta de personal capacitado, así como la falta de información sobre las visitas de los pacientes a la farmacia y la recepción de No Entregas. medicación, o cualquier etapa del parto, hace que al final del trabajo de parto la paciente no cuente con las herramientas que necesita para recuperarse de manera óptima, y llega un momento en que puede no estar completamente satisfecha con el servicio que recibió.^{4, 5}



Todo esto se visualiza a través de investigaciones realizadas en varios países del mundo, que muestran que los errores médicos en la dispensación generan inconvenientes en el uso de medicamentos. Debido a esto, la morbilidad relacionada con los medicamentos es muy alta, principalmente por mal funcionamiento o errores durante la administración, texto ilegible, dosis perdidas, instrucciones o puntuación mal escritas. Las abreviaturas están mal definidas, no tratamientos para problemas de salud que pueden llevar a la muerte de un paciente. ³

Un problema muy común en nuestro país es el desconocimiento de buenas prácticas de dispensación entre los empleados de la industria farmacéutica. Como resultado, cometen errores al recetar, probar, interpretar correctamente las recetas y enviar productos. Por esta razón, las empresas farmacéuticas necesitan capacitar a los profesionales farmacéuticos, tecnólogos de medicamentos y técnicos de enfermería les corresponde la responsabilidad de brindar información precisa sobre la correcta administración de medicamentos con el fin de prevenir posibles consecuencias adversas, que puedan conducir al desarrollo de bacterias resistentes a los medicamentos u otros efectos secundarios desagradables. Otro problema que existe en nuestra región de Puno es que los profesionales químicos farmacéuticos no siguen un plan de trabajo y toda la responsabilidad recae en el personal auxiliar, por lo general no del área de la salud, quienes carecen de los conocimientos adecuados para el control y seguimiento de los medicamentos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), más del 50 % de los medicamentos en todo el mundo se recetan, dispensan o venden incorrectamente, lo que hace que los pacientes tomen medicamentos por error debido a información errónea.⁶

Los medicamentos, cuando se necesitan y se usan correctamente, pueden beneficiar la salud, salvar vidas o restaurar la salud. El uso de drogas en el Perú se considera irracional y existen consecuencias negativas del uso de drogas por diversas razones, como la polifarmacia, el mal uso de medicamentos antimicrobianos en infecciones no bacterianas, prescripciones que no cumplen con las guías clínicas, automedicación inapropiada y uso frecuente de medicamentos no prescritos; todo lo cual puede conducir al fracaso en lograr los objetivos terapéuticos.⁷



Para abordar lo anterior, la atención farmacéutica es un proceso colaborativo responsable de entregar medicamentos a pacientes individuales. Su objetivo es identificar, prevenir y resolver problemas relacionados con la medicación en un esfuerzo por lograr correctos resultados de salud. Los farmacéuticos, deben tomar parte activa en todos los procesos relacionados con la administración de medicamentos. Por lo tanto, deben tener una comprensión completa e integrada de todos los medicamentos, prescripciones, compuestos, dispensación, administración y control de la exposición del paciente. Por lo tanto, el químico médico es fundamental para la farmacia en la que trabaja, y debe seguir los requisitos de su profesión; sin embargo, en el caso de un farmacéutico, el titular puede ser cualquiera pero debe estar bajo la dirección técnica del farmacéutico.⁸

Como se mencionó, en las BPD se considera documentación de vigilancia, capacitación del personal, control ambiental, control de inventario. Las farmacias y boticas deberán desarrollar estas estandarizaciones para cada tipo de operación, los cuales deberán constar por escrito, especificando los planes de control de higiene y limpieza, equipos, y materiales a utilizar, y las áreas a limpiar a fin de que se pueda conducir de manera rápida y eficiente.⁹

Es por esta razón, que este estudio surge como la consecuencia de evaluar las buenas prácticas de dispensación de las farmacias y boticas con el fin de evitar posibles confusiones en los productos y



documentar, controlar y vigilar mejor el cumplimiento de las BPD que realizan las farmacias y botica BPD en la ciudad de Juliaca. El estudio propuesto será utilizado directamente como referencia para quienes planeen investigar casos similares.

- FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

General

PG.- ¿Qué relación existe entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022?

Específicos

PE1.- ¿Qué relación existe entre la etapa de recepción y validación de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022?

PE2.- ¿Qué relación existe entre la etapa de análisis e interpretación de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022?

PE3.- ¿Qué relación existe entre la etapa de preparación y selección de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y



boticas de intermediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022?

PE4.- ¿Qué relación existe entre la etapa de registro de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de intermediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022?

PE5.- ¿Qué relación existe entre la etapa de entrega de los productos e información con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de intermediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022?

1.2. OBJETIVOS

Objetivo general

OG.- Determinar la relación existente entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de intermediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

Objetivos específicos

OE1.- Determinar la relación existe entre la etapa de recepción y validación de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de intermediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.



OE2.- Determinar la relación existe entre la etapa de análisis e interpretación de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

OE3.- Determinar la relación existe entre la etapa de preparación y selección de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de oficinas farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

OE4.- Determinar la relación existe entre la etapa de registro de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

OE5.- Determinar la relación existe entre la etapa de entrega de los productos e información con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca - 2022

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se basa en un nivel teórico, ya que brindará a los dispensadores de las farmacias de la ciudad de Juliaca los conocimientos suficientes sobre el proceso de dispensación y cada paso del proceso correspondiente. Por otro lado, los resultados a nivel social alentarán a



todos los profesionales farmacéuticos a poder recomendar conferencias, talleres y seminarios.

Esta investigación se basa en un nivel teórico, ya que brindará a los dispensadores de farmacias y boticas de la ciudad de Juliaca, los conocimientos suficientes sobre el proceso de dispensación y cada paso del proceso correspondiente. Por otro lado, los resultados a nivel social contribuirán a que todos los profesionales de las ciencias farmacéuticas tengan la oportunidad de recomendar charlas, talleres y seminarios de buenas prácticas educativas, médicas, de dispensación de esta manera. que todos los dispensadores y proveedores de la farmacia sean conscientes, de la importancia de este proceso.

1.4. HIPÓTESIS

Hipótesis general

HG.- El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos tiene relación con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

Hipótesis específicas

HE1.- La etapa de recepción y validación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.



HE2.- La etapa de análisis e interpretación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

HE3.- La etapa de preparación y selección de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

HE4.- La etapa de registro de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

HE5.- La etapa de entrega de los productos e información tiene relación con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

1.5. VARIABLES

variable independiente: Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamento

variable dependiente: Nivel de satisfacción de usuarios

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION	Nº DE ITEMS
VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE) CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	1.1 Recepción y validación de la receta	1.1.1 Comprobación de la dirección, nombre y N° de colegiatura del prescriptor	No cumple A veces cumple	Nominal
		1.1.2 Verificación del nombre del medicamento, denominación genérica, presentación.	Si cumple	
		1.1.3 Verifica la fecha de expedición, expiración y lugar de prescripción		
	1.2 Análisis e interpretación de la receta	1.2.1 Realiza un cálculo de la dosis y cantidad de medicamento a entregar	No cumple A veces cumple	Nominal
		1.2.2 Identifica la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta	Si cumple	
		1.2.3 El Q.F. le ofrece alternativas del medicamento según su forma química y equivalencia farmacológica		
	1.3 Selección y preparación de los productos para su entrega	1.3.1 Antes de entregar los medicamentos, verifica que están en condiciones óptimas.	No cumple	Nominal
		1.3.2 Para evitar el contacto directo, utiliza guantes para el conteo de capsulas y tabletas.	A veces cumple	
		1.3.3 Cuando dispensa medicamentos en unidades inferiores a su contenido fue acondicionado en un envase donde contenga información acerca del medicamento.	Si cumple	
	1.4 Registros	1.4.1 El profesional QF cuando dispensa los medicamentos alternativos del prescrito, anota al revés de la receta el nombre del medicamento alternativo.	No cumple A veces cumple	Nominal
		1.4.2 Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes.	Si cumple	
	1.5 Entrega de los productos e información	1.5.1 Los productos se entregaron con una instrucción clara, añadiendo información que se estime conveniente.	No cumple	Nominal
		1.5.2 Antes de entregar los medicamentos, verificó que están en condiciones óptimas	A veces cumple	
		1.5.3 Informa sobre los posibles efectos no deseados, da consejos para evitar el abandono del tratamiento.	Si cumple	
	VARIABLES	INDICADOR	ESCALA DE VALORACIÓN	TIPO DE VARIABLE
VARIABLE 2. (DEPENDIENTE) NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	2.1. Nivel de satisfacción de usuarios	- Bueno (20 pts.) - Regular (11 a 19 pts.) - Deficiente (< a 11 pts.)	Ordinal	



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes internacionales

Dávila J, Tapia I, (2020) realizó una tesis en Nicaragua con el objetivo de poder analizar las BPD en una farmacia comunitaria del centro de salud denominado "Los Hermanos de Finlandia" del Rosario. Carasso, 2019. Fue prospectivo, descriptivo, longitudinal, no probabilístico, y los resultados mostraron que el proceso de recepción y aprobación de recetas estaba completo en un 99%, ya que se encontró que algunas recetas no cumplían con todos los requisitos reglamentarios al momento de la revisión. recetas, vale la pena mencionar que el gerente de la farmacia siguió el tiempo de inspección prescrito de 10 a 20 segundos, pero no analizó los documentos faltantes o incompletos. Se puede observar que los farmacéuticos lo hacen al 100%, ya que al escribir las recetas, las leen e interpretan adecuadamente, haciendo así preguntas al paciente para asegurar la corrección del medicamento, identificando y evitando así un posible error.¹⁰



Basantes W, (2018) realizó un estudio en Ecuador para diagnosticar el proceso de dispensación ambulatorio del Hospital San Luis de Otavalo y realizar recomendaciones de mejora a través de las BPD. Los métodos utilizados son cualitativos, descriptivos. Los resultados mostraron que la farmacia hospitalaria cumplió al 100,0% con la evaluación en cuanto a aspectos de infraestructura, formatos de prescripción.. Respeto al proceso de emisión; encontraron 100,0% desviaciones en validación y preparación de medicamentos, 77,0% dispensación y 58,0% desabastecimiento de medicamentos.¹¹

Ruiz H, Úbeda B, (2018) Durante el período de febrero a marzo de 2018, se realizó un estudio en Nicaragua Con el propósito de evaluar las Buenas Prácticas de Dispensación en las farmacias situadas en el Centro de Salud Perla María Norori. Se empleó un enfoque descriptivo, prospectivo y transversal. la mayoría expresaron su satisfacción con la atención recibida en la institución de salud (92,71%) y confirmaron que el 55,06% de pacientes permaneció en la clínica la mayor parte del tiempo entre 2 a 5 minutos y a veces de 5 a 10 min. el 11,74%. Además, el farmacéutico confirmó un nivel aceptable de conocimiento de BPD y que el personal auxiliar tiene suficiente conocimiento de BPD. ¹²

Marín A, (2017) realizó un estudio en Chile a fin de describir el ambiente donde se realiza el método fue exploratorio y descriptivo con un enfoque cualitativo. Se tuvo como resultado que los químicos farmacéuticos



considerados en el estudio no dispensaban correctamente los medicamentos, antepusieron los intereses personales (intereses financieros), animaban a los clientes a utilizar medicamentos que les reportarían más beneficios y se olvidaban de la ética profesional.¹³

Barahona M (2017) en Ecuador, en su estudio, analizó en la farmacia hospitalaria de la Clínica Metropolitana de Riobamba se está realizando un estudio acerca de la correlación entre el procedimiento de dispensación y el nivel de satisfacción de los usuarios externos. Se empleó una metodología mixta que integró tanto enfoques cuantitativos como cualitativos. Se llevó a cabo la revisión bibliográfica, trabajo de campo y análisis documental. La investigación se enmarcó en un enfoque exploratorio y descriptiva y relacional. Se encontró que el 73,01% de los pacientes reportaron adherencia a las BPD, mientras que el 26,99% dependió de variables complementarias. El 56,5% de la adherencia a la fase del proceso de prescripción se relacionó con la satisfacción de usuarios según las Buenas Prácticas de Farmacia (BPM), mientras que el 43,49% dependió de otras variables.¹⁴

Antecedentes nacionales

Briceño Y (2020) realizó un estudio en Trujillo, Perú. El objetivo principal de este estudio es determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los clientes en las farmacias es un tema relevante en el ámbito académico y profesional de la salud.



ubicadas en el centro histórico de Trujillo. Se emplearon diseños de investigación no experimentales, transversales y niveles correlacionales descriptivos. Resultados: el 31,5% de los usuarios no estuvo insatisfecho con la atención recibida, el 68,5% se mostró satisfecho.¹⁵

Cabanillas J, (2020) ejecutó un estudio en Cajabamba, Perú para a fin de En un establecimiento farmacéutico, es importante analizar La correlación entre la observancia de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y la satisfacción del paciente constituye un asunto significativo dentro del ámbito de la atención médica. El estudio se llevó a cabo siguiendo un diseño correlacional descriptivo y transversal no experimental. En los resultados de la investigación, se evidenció que la empresa farmacéutica cumple en su totalidad con las normas de buenas prácticas farmacéuticas. El 99,4% de los participantes manifestaron estar altamente satisfechos con la atención recibida en la farmacia, mientras que el 0,6% expresó satisfacción con la atención al recibir los medicamentos suministrados, pero no se encontró que los resultados estuvieran asociados con una satisfacción reducida o completa.¹⁶

Escudero P, Huanca G, (2019) Lima, Perú, fueron autores de una tesis Con el propósito de evaluar el desempeño de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos en farmacias y asegurar una dispensación adecuada de medicamentos en el Distrito Victoria de Lima, Perú, se llevó a cabo un estudio entre junio de 2018 y mayo de 2019.



Los métodos de investigación fueron descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. Según los resultados, se observó que el 80,3% de los encargados de la atención en el Establecimiento eran técnicos de farmacia. Además, el 38,5% de ellos modificaron por completo la receta. el 37,6% cambiaron un solo medicamento, el 56,5% de los farmacéuticos brindaron información, instrucción y educación y el 100% de los establecimientos de atención estaban abastecidos con medicamentos de venta libre el 68,0%, la recomendación más alta para la venta libre fueron los AINES con un 29,9%. Concluyó que el incumplimiento de las BPD fue alta, lo que puede generar síntomas ocultos, efectos adversos y costos innecesarios para algunas poblaciones. ¹⁷

López T, (2019) en Paita, realizó En el año 2018, Con el propósito de examinar la posible correlación significativa entre la adherencia a las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y la satisfacción de los usuarios, se llevó a cabo un estudio en la farmacia del Hospital de Paita. Enfoques metodológicos en la investigación científica. Se realizó un estudio de investigación de tipo observacional, descriptivo y prospectivo, con un enfoque transversal que utilizó métodos cuantitativos y un diseño no experimental. Los resultados indican que el 100% y el 83,33% lograron cumplir con los objetivos establecidos. El 57,61% de los usuarios expresaron satisfacción con las impresiones generadas por la atención brindada por los profesionales químicos farmacéuticos y



técnicos de farmacia quienes actúan en función de las Buenas Prácticas de Dispensación, también el 41,30% manifestó satisfacción, aunque el 1,09% indicó insatisfacción, sin embargo. ¹⁸

Tandaypan N, (2017) Trujillo, Perú, realizó un estudio que tuvo como El objetivo principal de este estudio es examinar la posible correlación entre la adhesión a las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la farmacia de urgencias del Hospital Belén de Trujillo. durante el lapso de tiempo de julio a diciembre. Métodos: El estudio tiene un nivel descriptivo y correlacional. Resultados: el 71,43 % de los profesionales de farmacia observaron buenas prácticas Durante el proceso de dispensación, el 28,57 % de los usuarios señalaron que no se les otorgó el tiempo adecuado el 57,61 % de los usuarios externos que visitan la farmacia se mostraron satisfechos con el trato recibido, el 26,09 % se encuentran moderadamente satisfechos con la entrega y el 16,09% de los encuestados está insatisfecho. ¹⁹

Antecedentes locales

Sanca J, (2022) Juliaca-Puno, desarrolló un trabajo de tesis cuyo objetivo fue el de Durante el período comprendido entre junio y septiembre de 2021, se realizó una investigación con el propósito de analizar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en la farmacia ubicada en el Centro de Salud de Santa Catalina. El diseño no



fue experimental. utilizando un enfoque relacional, descriptivo y transaccional. El total de usuarios fue de 290 y la muestra de 165. Según Según los resultados obtenidos en relación a En relación En relación con la variable de satisfacción del usuario, se observó que 30 usuarios consideraron inadecuada la disponibilidad de medicamentos, mientras que 48 usuarios mencionaron que el tiempo de espera para recibir atención. era extenso no fue bueno y 72 usuarios consideraron que el trato recibido en la farmacia no fue bueno; de acuerdo con la variable Calidad de Atención, los resultados mostraron que 84 usuarios reportaron mala información al usuario, 15 usuarios calificaron a la farmacia como. ²⁰

Bellido L, (2019) en Juliaca - Puno, elaboró un trabajo de tesis que tuvo como objetivo encontrar Durante el primer trimestre de 2018, Se realizó un análisis. En el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, se llevó a cabo una investigación en el ámbito de la farmacia con el propósito de examinar la relación entre el nivel de adhesión a las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y el grado de satisfacción de los usuarios. En el estudio, se contó con la participación de 288 pacientes y 4 farmacéuticos. Se pudo constatar que tres de los farmacéuticos cumplían con los procedimientos de dispensación, lo cual equivale al 75% del total. Se observó que el 74% de los usuarios recibieron atención de un farmacéutico que seguía adecuadas prácticas de dispensación, en contraste con el 26% que fue atendido por un químico farmacéutico que no cumplía con dichas prácticas. Los indicaron que no estaban



satisfechos con la atención de los farmacéuticos que no seguían las BPD, la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en las farmacias indicó que el 57,61% estaba medianamente satisfecho, el 31,29% algo insatisfecho. El 11,1% restante de los usuarios está satisfecho. ²¹

Chura J, (2019) Juliaca-Puno, elaboró un trabajo para evaluar el tipo de relación existente entre la atención recibida y las expectativas de los usuarios de farmacia en el Policlínico Militar Brigada de Montaña IV "MANCO CAPAC" de Puno. Se empleó un enfoque metodológico que consistía en un estudio descriptivo, explicativo y correlacional. Con una población de 2740 habitantes. se tomó una muestra de 337 usuarios. En la muestra se administró un cuestionario compuesto por doce preguntas. En los resultados obtenidos se observó que el 47,2% de los participantes calificó la confiabilidad como buena, el 50,7% dijo que la capacidad de respuesta en buena, el 47,8% dijo que la seguridad es buena, el 41,3% dijo que la empatía era buena, el 49,3% dijo que los elementos físicos eran excelentes; El 57,27% también dijo que si se cuenta con una atención oportuna y eficaz, el 43,62% dijo que los servicios de farmacia se prestan bien, sobre la atención personalizada, el 48,37% manifestó que casi nunca. ²²



2.2. MARCO TEÓRICO INICIAL QUE SUSTENTA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1. CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS.

La DIGEMID, define las DBP como el conjunto de normas enfocadas a lograr un uso adecuado de medicamentos. La tecnología de dosificación correcta garantiza que la entrega de los medicamentos y la dosis sea la más correcta posible, así como la cantidad recetada sea adecuada para el paciente, la información del Químico Farmacéutico sobre el almacenamiento, el uso debe ser preciso y haya suficientes contenedores para mantener el medicamento en buen estado para proporcionar medicamentos a los pacientes antes de presentar una receta preparada por un profesional con licencia. En tales casos, la actuación profesional del químico farmacéutico es informar e instruir, prestando siempre la suficiente atención a la calidad, y respetar los derechos de todas las personas.

Todo químico farmacéutico debe realizar los procesos de actividades contempladas en la Guía de Buenas Prácticas Farmacéuticas, desde la prescripción al paciente hasta la dispensación de la prescripción de un fármaco o dispositivo médico con o sin receta.

- **Recepción y validación de la receta:**

Un farmacéutico debe comprender y leer las recetas médicas cuando las recibe, hacerlo con gran cortesía y buena fe, y



comprobar que están en orden antes de dispensarlas. Siempre hay que recordar que la farmacia es el último y el más importante servicio al que se enfrenta el paciente y los requisitos a cumplir son los siguientes:²³

- Todas las recetas deben tener los datos del prescriptor (nombre, dirección y número de colegiatura)
- La receta debe contener el nombre, descripción del medicamento, nombre genérico y la forma farmacéutica.
- Las recetas deben tener fecha de emisión y una fecha de caducidad.

Una vez que la prescripción haya sido aprobada, el farmacéutico La decisión de dispensar el medicamento será tomada. En todo caso, se notificará al paciente que deberá solicitar una consulta con su médico. Por favor, proporcione más contexto o información para poder ayudarlo adecuadamente..¹⁸

- **Interpretación y análisis de la receta:**

En la interpretación de la receta médica de debe tener contener lo siguiente:

- El químico farmacéutico debe calcular la cantidad y la dosis correctas antes de entregar el medicamento al paciente
- El farmacéutico, debe determinar si existe tratamiento dual e interacciones con otros medicamentos recetados.



- El químico farmacéutico puede proporcionar alternativas farmacológica y químicamente equivalentes. ¹⁸

- **Selección y preparación de productos para su entrega:**
 - Para garantizar que el medicamento se vea correcto, debe estar en buenas condiciones con respecto a los contenedores primarios y secundarios y ambos deben tener etiquetas coherentes unas a otras.
 - Practicar buenos hábitos de higiene.
 - Los medicamentos que se dispensen en cantidades menores a los del envase original, deberán ser adecuados y se deberá brindar la siguiente información:
 - La información sobre la dirección, ubicación y nombre del establecimiento, debe estar disponible para los usuarios
 - Se debe indicar el nombre del medicamento.
 - La dosis y la concentración del producto deben estar disponibles.
 - Se debe indicar la forma de administración.
 - Debe incluirse la fecha de caducidad.
 - Debe tener su número de lote. ¹⁸

- **Registros:**

En la etapa del registro antes de la entrega del producto a los usuarios, es de suma importancia que las empresas farmacéuticas cumplan con los requisitos siguientes:



- Si el químico farmacéutico ofrece un producto alternativo específico, se debe proporcionar la siguiente información en el reverso de la receta:
 - Escribir el nombre del medicamento ofrecido.
 - Escribir el nombre de la empresa fabricante.
 - Escribir la fecha en que se dispensó el producto.
 - Será firmado por un profesional farmacéutico. ¹⁸
- Se deben seguir los siguientes pasos al dispensar productos magistrales en un recipiente:
 - Colocar el sello de la farmacia o botica.
 - Escribir el nombre y apellido de la persona que lo preparó.
 - Ingresar la fecha de preparación.
- **Entrega de productos e información del dispensador:**

Los Químicos farmacéuticos son responsables de: ¹⁷

 - Comunicar, informar y dirigir la administración de medicamentos mediante instrucciones y mensajes claros que se estimen oportunos, junto con información de uso y posología.
 - Los químicos farmacéuticos verifican que los medicamentos estén en óptimas condiciones de almacenamiento antes de su entrega
 - El profesional farmacéutico debe brindar información sobre interacciones medicamentosas, contraindicaciones, condiciones de almacenamiento del producto, frecuencia



de tratamiento y especialmente cuándo se debe usar el medicamento.

2. NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS.

Montenegro Serquén (2018), Según el autor, La satisfacción se define como el acto de cumplir un deseo o una necesidad. En este contexto, se postula que el propósito fundamental de la otología es cumplir con las demandas de los clientes. ²⁴

La calidad de los servicios de salud es un elemento importante, por lo que un alto nivel de satisfacción conducirá a un comportamiento positivo del usuario que contribuirá a la mejora de su salud; una evaluación constante y continua en cuanto a La mejora de la calidad de la atención se logrará mediante la satisfacción del usuario. ⁸

Montenegro Serquén (2018) sostiene que el término La satisfacción se define como la consecución de un deseo o una necesidad, lo que implica que el aspecto fundamental es atender las necesidades del cliente. ²⁴

Expresan el valor subjetivo de la atención experimentada, que es imprescindible en varios aspectos, como la probabilidad de identificar oportunidades de mejora y evaluar la calidad de la atención. ²⁴



2.3. MARCO CONCEPTUAL

Calidad: definida como el comportamiento y las características del servicio. ²⁴

Clientes: Son personas con inquietudes y necesidades que las empresas siempre deben tener en cuenta para poder satisfacer sus necesidades, aunque no siempre sean las correctas. ²⁵

Dispensación: Se refiere al proceso mediante el cual el químico farmacéutico se compromete a proporcionar a los usuarios dispositivos médicos y medicamentos y brindar información sobre su uso. ²¹

Establecimiento farmacéutico: Son empresas autorizadas por la ley para especializarse en la fabricación, almacenamiento, distribución, comercialización y dispensación de medicamentos. También existe el aseguramiento y control de calidad de medicamentos y equipos médicos. ²⁶

Farmacias o boticas: Empresas farmacéuticas que venden o Se distribuyen productos farmacéuticos, dispositivos médicos, cosméticos y/o preparados magistrales. Para ser llamado "farmacia" el propietario debe ser un químico farmacéutico. ²⁶

Receta: Documento de carácter médico estandarizado que indica y brinda el tratamiento a un paciente en forma escrita el cual puede ser obtenido en una farmacia o botica. ²⁶



Uso adecuado de medicamentos: se refiere al uso correcto de medicamentos según indicaciones, dosis correcta, curso de tratamiento y disponibilidad social. ²⁷



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

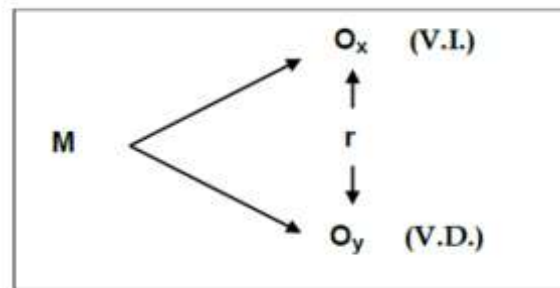
3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El estudio actual se clasifica como no experimental debido a que las variables no son manipuladas de forma intencional. Además, se considera transversal ya que la recolección de información sobre las variables se llevó a cabo en un único momento.²⁸

El diseño es cuantitativo puesto que se realizaron encuestas y se manejan cantidades y porcentajes.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y NIVEL

Este estudio es descriptivo en el sentido de que describe las características y datos recolectados en el estudio y es de nivel de correlación simple en el sentido de que utiliza métodos estadísticos a fin de determinar el grado de asociación entre las dos variables del estudio. La investigación corresponde al siguiente diagrama.²⁸



Donde:

- M** = Muestra de la Investigación.
Ox = Variable 1. (Cumplimiento de las BPD de medicamentos)
Oy = Variable 2. (Nivel de satisfacción de usuarios)
r = Relación entre ambas variables.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por los usuarios que acuden a las farmacias y boticas que se encuentran en los alrededores del mercado Pedro Vilcapaza

Se determinó la existencia de 10 establecimientos entre farmacias y boticas en los alrededores del mercado Pedro Vilcapaza, estas constituyen las más importantes y más concurridas, de las cuales se pudo recabar la información de visitas recibidas de usuarios en los últimos 03 meses (mayo, junio y julio), estimándose un promedio de 14,500 usuarios en el mes de agosto, la población se estimó de acuerdo a la siguiente tabla.

TABLA N° 01: DETALLE DE ESTIMACIÓN DE LA POBLACIÓN

N°	Nombre de la farmacia o botica	Últimos tres meses			Promedio
		Mayo	Junio	Julio	
1	JG FARMA	400	350	425	392
2	WILDO	425	250	300	325
3	LA MERCED	450	300	500	417
4	MEGACENTER	400	250	500	383
5	WAYNA DARMA	400	225	350	325
6	BIOFARMA	375	350	475	400
7	SAN ISIDRO	400	325	450	392
8	SAN PABLO	350	250	350	317
9	SAN SEBAS	425	250	300	325
10	RABONI	375	275	400	350
TOTAL PROMEDIO MES DE AGOSTO		4000	2825	4050	3625

3.3.2. Muestra

En el estudio se utilizó un método de muestreo no probabilístico de conveniencia, debido a que todos los usuarios presentaban una probabilidad igual de ser elegidos. La siguiente relación estadística fue empleada para determinar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N-1) + (Z)^2 \times P \times Q}$$

Donde:

- n : (Tamaño de la muestra) = ?
Q: (Proporción de fracaso) = 0.103
Z: (Valor de confianza) = 95 % (1.96)
N: (Población accesible) = 3,625
P: (Proporción de éxito) = 0.897
E: (Error de muestra) = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.897) \times (0.103) \times (3,625)}{(0.05)^2 \times (3625 - 1) + (1.96)^2 \times (0.897) \times (0.103)}$$



$$n = \frac{1286.619}{9.06+0.3549}$$

$$n = \frac{1286.619}{9.4149}$$

$$n = 136.6572 = 137 \text{ personas}$$

El tamaño de la muestra es igual a 137 personas

3.3.3. Criterios de inclusión

En el estudio se incluyó a:

- Personas de ambos sexos mayores de 18 años.
- Personas que sean alfabetizadas.
- Personas que acepten el consentimiento informado.

3.3.4. Criterios de exclusión

En el estudio se excluyó a:

- Personas con edades menores a 18 años.
- Personas que sean no alfabetizadas.
- Personas que no aceptaron el consentimiento informado.
- Personas que no aceptaron participar en el estudio.

3.3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica empleada para la variable independiente y la variable dependiente consistió en la realización de encuestas a todos los individuos que accedieran a participar en la investigación. El instrumento utilizado para ambas variables fue un cuestionario diseñado y estructurado con antelación con el propósito de recopilar información sobre dichas variables.



3.3.6. Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento utilizado fue validado mediante la evaluación de tres expertos profesionales en Química Farmacéutica y con conocimientos en el tema de investigación.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio consiste en establecer la correlación entre la adherencia a las normas de dispensación de medicamentos y el grado de satisfacción de los usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

En este estudio se analiza la correlación entre la adherencia a los protocolos de dispensación de medicamentos y el grado de satisfacción de los usuarios. En farmacias ubicadas en las proximidades del mercado. En el año 2022, Pedro Vilcapaza se establece en Juliaca mediante una serie de procesos. Las labores implicadas en este procedimiento incluyen desde la recepción y verificación de la prescripción, hasta el examen e interpretación de la misma. La preparación y selección de los productos para su distribución posterior, así como el registro y la gestión de la información correspondiente. son actividades fundamentales en el proceso logístico. En el análisis de esta relación, se tomó en cuenta un margen de error del 1,03% con un nivel de confianza del 95%. Para el análisis de datos, se empleó la prueba estadística conocida como Chi cuadrado.



Uno de los objetivos específicos del estudio consistió en el propósito de la presente investigación consiste en examinar la relación entre el procedimiento de recepción y validación de prescripciones en establecimientos farmacéuticos, y el nivel de satisfacción de los usuarios. Según la localización del mercado. Pedro Vilcapaza, natural de Juliaca, en el año 2022.



TABLA 1. COMPROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN, NOMBRE Y N° DE COLEGIATURA DEL PRESCRIPTOR ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza

El profesional QF confirmó la dirección, el nombre, y número de colegiatura en la receta del prescriptor	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	22	16.1	39	28.5	28	20.4	8	5.8	97	70.8
Si cumple	8	5.8	20	14.6	12	8.8	0	0.0	40	29.2
Total	30	21.9	59	43.1	40	29.2	8	5.8	137	100.0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 12.037

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.007

Existe dependencia entre las variables



Se llevó a cabo un estudio del indicador que verifica la dirección, nombre y número de colegiatura del prescriptor, tal como se detalla en la Tabla 1. Tras el análisis de los resultados, se evidencia que, de los 137 individuos encuestados, quienes conforman la totalidad de la muestra, el 70,8% indicaron que el profesional en Química Farmacéutica no verifica la dirección, nombre y número de colegiatura en la receta del prescriptor, en contraste con el 29,2% que sí lo hace.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 16.1% manifestaron que el profesional QF no cumple con confirmar la dirección, el nombre, y número de colegiatura en la receta del prescriptor, un 28.5% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no cumple, en la categoría satisfecho, el 20.4% manifestaron también que no cumple y en la categoría muy satisfecho, el 5.8% manifestó también que no cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados del análisis estadístico se exponen a continuación, habiéndose llevado a cabo con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. El valor observado del estadístico Chi cuadrado es de 12.037, el cual supera el valor crítico correspondiente. El valor crítico es de 7.815 con un nivel de significancia de 0.007 y tres grados de libertad. Este hallazgo evidencia la presencia de una correlación entre ambas variables. La validación llevada a cabo por el Químico Farmacéutico a cargo de la supervisión, La presencia del nombre y número de colegiatura del profesional que receta en la receta médica



está relacionada con la satisfacción de los usuarios en farmacias y boticas cercanas al mercado. Pedro Vilcapaza. En consecuencia, por ende, debido a esto.



TABLA 2. COMPROBACIÓN DE LA VERIFICACIÓN DEL NOMBRE DEL MEDICAMENTO, DENOMINACIÓN GENÉRICA, PRESENTACIÓN ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza

Verificación del nombre del medicamento, denominación genérica, presentación	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	29	21,2	44	32,1	25	18,2	8	5,8	106	77,4
Si cumple	1	0,7	15	10,9	15	10,9	0	0,0	31	22,6
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 14.036

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.003

Existe dependencia entre las variables



En la Tabla 2 se llevó a cabo un análisis del indicador de verificación del nombre del medicamento, denominación genérica y presentación. Al evaluar los resultados, se observa que de las 137 personas encuestadas, que equivalen al 100% , un 77.4% mencionaron que no se cumple con la verificación del nombre del medicamento, denominación genérica, presentación y el 22.6% mencionaron que si se cumple.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.2% manifestaron que la verificación del nombre del medicamento, denominación genérica, presentación no se cumple, un 32.1% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 18.2% manifestaron que no se cumple y en la categoría muy satisfecho, el 5.8% manifestó también que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados obtenidos Al llevar a cabo el análisis estadístico con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%, se obtienen los siguientes resultados: El valor observado del estadístico Chi cuadrado es de 14.036, lo cual excede el valor crítico de Chi cuadrado de 7.815 para 3 grados de libertad, con un nivel de significancia de $p=0.003$. Este hecho sugiere que ambas variables están correlacionadas. En consecuencia, se ha determinado que la comprobación del nombre del medicamento, su denominación genérica y presentación la satisfacción de los clientes en las farmacias y boticas ubicadas en las proximidades del mercado Pedro Vilcapaza.



TABLA 3. COMPROBACIÓN DE LA VERIFICACIÓN DE LA FECHA DE EXPEDICIÓN, LA FECHA DE EXPIRACIÓN Y EL LUGAR DONDE FUE PRESCRITA LA RECETA ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Comprobación de la verificación de la fecha de expedición, la fecha de expiración y el lugar donde fue prescrita la receta	Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza									
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	29	21,2	38	27,7	22	16,1	8	5,8	97	70,8
Si cumple	1	0,7	21	15,3	18	13,1	0	0,0	40	29,2
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 19.006

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000

Existe dependencia entre las variables



En la Tabla 3 se llevó a cabo un análisis del indicador que verifica la fecha de expedición, la fecha de expiración y el lugar de prescripción de la receta. Tras evaluar los resultados, se observa que de las 137 personas encuestadas, lo que equivale al 100%, un 70,8% señaló que no se realiza la verificación de dichos elementos en la receta médica y el 29.2% mencionaron que si se cumple.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.2% manifestaron que no se cumple con la comprobación de la verificación de la fecha de expedición, expiración y el lugar de prescripción de la receta, un 27.2% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 16.1% manifestaron que no se cumple y en la categoría muy satisfecho, el 5.8% manifestó también que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados se obtuvieron después de realizar el análisis estadístico Con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%, se procedió a realizar el análisis estadístico de los datos. A continuación se presentan los siguientes elementos: El valor observado obtenido en la prueba de chi cuadrado es de 19.006, lo cual excede el valor crítico de chi cuadrado de 7.815 con 3 grados de libertad, a un nivel de significancia de $p=0.000$. La relación entre estas variables indica que la verificación de la fecha de emisión, vencimiento y lugar de prescripción de las recetas está asociada con el nivel de



satisfacción de los clientes en las farmacias y boticas cercanas al mercado
Pedro Vilcapaza.

.



TABLA 4. REALIZACIÓN DEL CÁLCULO DE LA DOSIS Y CANTIDAD DEL MEDICAMENTO A ENTREGAR ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza										
Realización del cálculo de la dosis y cantidad del medicamento a entregar	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	30	21,9	47	34,3	23	16,8	1	0,7	101	73,7
Si cumple	0	0,0	12	8,8	17	12,4	7	5,1	36	26,3
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 32.680

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000 Existe dependencia entre las variables



Uno de los objetivos específicos planteados fue Se busca establecer la correlación entre la etapa de El presente estudio se centra en el análisis e interpretación de la prescripción médica, así como en la evaluación del nivel de satisfacción de los clientes en Establecimientos Farmacéuticos cercanas al mercado. Pedro Vilcapaza, residente de Juliaca, en el año 2022.

En la Tabla 4 se examinó el indicador referente a la realización del cálculo de la dosis y cantidad de medicamento a administrar. Tras evaluar los resultados, se observa que del total de 137 personas encuestadas, el 73,7% indicó que no se lleva a cabo el cálculo mencionado, mientras que el 26,3% afirmó que sí se realiza.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.9% manifestaron que no se cumple con la realización de cálculos de dosis y cantidad de medicamento a entregar, 34.3% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 16.8% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados obtenidos al realizar el estudio. Los resultados del análisis estadístico se exponen a continuación, habiéndose llevado a cabo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. El valor observado obtenido en el análisis de la prueba de chi cuadrado es de 32.680, lo cual



excede el valor crítico de chi cuadrado de 7.815 para un nivel de significancia de 0.000 y 3 grados de libertad. La relación entre las dos variables conlleva a que la determinación de la dosis y la cantidad de medicamento a distribuir estén asociadas con el grado de satisfacción de los clientes en farmacias y boticas ubicadas en las proximidades del mercado Pedro Vilcapaza.



TABLA 5. IDENTIFICACIÓN DE LA DUPLICIDAD TERAPÉUTICA Y LAS INTERACCIONES DE LOS MEDICAMENTOS EN LA RECETA ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Identificación de la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta	Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza									
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	30	21,9	57	41,6	32	23,4	8	5,8	127	92,7
Si cumple	0	0,0	2	1,5	8	5,8	0	0,0	10	7,3
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 13.861

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.003

Existe dependencia entre las variables



En la Tabla 5 se llevó a cabo un análisis del indicador de Identificación de la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos prescritos. Al analizar los resultados, se evidencia que de las 137 personas encuestadas, lo que equivale al total de la muestra, un 92,7% señaló la falta de cumplimiento en la identificación de la duplicidad terapéutica y las interacciones medicamentosas en la receta y su lugar de prescripción, mientras que el 7,3% afirmó lo contrario.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.9% manifestaron que no se cumple con la identificación de la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta, 41.6% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 23.4% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados del análisis estadístico indican un margen de error del 5% con un nivel de confianza del 95%. A continuación se presentan los datos recopilados. El valor observado del estadístico Chi cuadrado es de 13.861, superando el valor crítico de Chi cuadrado tabulado de 7.815 para un nivel de significancia del 5% y 3 grados de libertad. Con un nivel de significancia estadística de $p=0,003$. El hallazgo actual evidencia la existencia de una correlación entre las dos variables analizadas. En consecuencia, se establece una relación entre la identificación de la duplicación de tratamientos y las interacciones medicamentosas en las recetas médicas, y el nivel de



satisfacción de los clientes en farmacias y boticas ubicadas en las proximidades del mercado. Pedro Vilcapaza.



TABLA 6. REALIZACIÓN DEL OFRECIMIENTO DE ALTERNATIVAS DEL MEDICAMENTO SEGÚN SU FORMA QUÍMICA Y EQUIVALENCIA FARMACOLÓGICA ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Realización del ofrecimiento de alternativas del medicamento según su forma química y equivalencia farmacológica	Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza									
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	29	21,2	39	28,5	12	8,8	0	0,0	80	58,4
Si cumple	1	0,7	20	14,6	28	20,4	8	5,8	57	41,6
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 44.032

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000

Existe dependencia entre las variables



En la Tabla 6 se examinó el indicador de la ejecución de la oferta de alternativas de medicamentos según su composición química y equivalencia farmacológica. Al evaluar los resultados, se observa que de las 137 personas encuestadas, que constituyen el total del estudio, un 58.4% mencionaron que no se cumple con la realización del ofrecimiento de su forma química y equivalencia farmacológica y el 41.6% mencionaron que si se cumple.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.2% manifestaron que no se cumple con realización del ofrecimiento de alternativas del medicamento según su forma química y equivalencia farmacológica, 28.5% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 8.8% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos. Los resultados obtenidos al llevar a cabo el análisis estadístico con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95% se presentan a continuación. El estadístico Chi cuadrado observado tiene un valor de 44.032, superando el valor crítico tabulado de Chi cuadrado de 7.815 para 3 grados de libertad, con un nivel de significancia de $p=0.000$. El resultado obtenido indica una posible correlación entre ambas variables, demostrando que la satisfacción de los usuarios en farmacias y boticas cercanas al mercado Pedro Vilcapaza está vinculada a la oferta de alternativas de medicamentos basada en su composición química y equivalencia farmacológica.



TABLA 7. VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES ÓPTIMAS DE LOS MEDICAMENTOS ANTES DE SU ENTREGA ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza										
Verificación de las condiciones óptimas de los medicamentos antes de su entrega	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	29	21,2	33	24,1	12	8,8	1	0,7	75	54,7
Si cumple	1	0,7	26	19,0	28	20,4	7	5,1	62	45,3
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 36.963

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000

Existe dependencia entre las variables



Uno de los objetivos específicos planteados fue determinar la relación entre la etapa de preparación y selección de la receta y el nivel de satisfacción de los usuarios de oficinas de farmacia y boticas ubicadas en las cercanías del mercado. Pedro Vilcapaza, residente de Juliaca, en el año 2022.

En la Tabla 7 se examinó el indicador de verificación de las condiciones óptimas de los medicamentos antes de su entrega. Al evaluar los resultados, se observa que de las 137 personas encuestadas, que equivalen al total del grupo, un 54.7% mencionaron que no se cumple con la verificación de las condiciones óptimas de los medicamentos antes de su entrega y el 45.3% mencionaron que si se cumple.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.2% manifestaron que no se cumple con la verificación de las condiciones óptimas de los medicamentos antes de su entrega, 24.1% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 8.8% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos al realizar el análisis estadístico con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. El valor observado del estadístico Chi cuadrado es de 36.963, superando el valor crítico de Chi cuadrado de 7.815 para 3 grados de libertad, con un nivel de significancia de $p=0.000$. La relación entre las dos variables sugiere que la



evaluación de las condiciones óptimas de los medicamentos antes de su distribución está vinculada al nivel de satisfacción de los usuarios en farmacias y boticas cercanas al mercado Pedro Vilcapaza. De esto se desprende el análisis realizado.



TABLA 8. UTILIZACIÓN DE GUANTES PARA EVITAR EL CONTACTO DIRECTO DURANTE EL CONTEO DE CAPSULAS Y TABLETAS ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Utilización de guantes para evitar el contacto directo durante el conteo de capsulas y tabletas	Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza									
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	30	21,9	55	40,1	36	26,3	1	0,7	122	89,1
Si cumple	0	0,0	4	2,9	4	2,9	7	5,1	15	10,9
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 52.859

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000

Existe dependencia entre las variables



En la Tabla 8 se examinó el indicador de la utilización de guantes con el propósito de prevenir el contacto directo durante el almacenamiento de cápsulas y tabletas. Tras evaluar los resultados, se observa que del total de 137 encuestados, el 89,1% indicó que no se cumple con el uso de guantes para evitar dicho contacto, mientras que el 10,9% afirmó que sí se cumple.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.9% manifestaron que no se cumple con la utilización de guantes para evitar el contacto directo durante el conteo de capsulas y tabletas, 40.1% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 26.3% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados obtenidos al llevar a cabo el análisis estadístico con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95% se presentan a continuación: El valor observado de la prueba de Chi cuadrado es de 52.859, el cual resulta ser significativamente superior al valor crítico de Chi cuadrado de 7.815 para 3 grados de libertad, con un nivel de significancia de $p=0.000$. La relación entre las dos variables se manifiesta a través del uso de guantes. El objetivo de evitar el contacto directo durante el recuento de cápsulas y tabletas está relacionado con el nivel de satisfacción de los clientes en farmacias y boticas ubicadas en las proximidades del mercado. Pedro Vilcapaza.



TABLA 9. ACONDICIONAMIENTO DE UN ENVASE DONDE CONTENGA INFORMACIÓN ACERCA DEL MEDICAMENTO, CUANDO SE DISPENSE MEDICAMENTOS EN UNIDADES INFERIORES A SU CONTENIDO ASOCIADO AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza										
Acondicionamiento de un envase donde contenga información acerca del medicamento, cuando se dispense medicamentos en unidades inferiores a su contenido	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	30	21,9	32	23,4	26	19,0	8	5,8	96	70,1
Si cumple	0	0,0	27	19,7	14	10,2	0	0,0	41	29,9
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 23.775

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000 Existe dependencia entre las variables



En la tabla 9 se llevó a cabo un análisis del indicador de acondicionamiento de un envase que incluye información sobre el medicamento cuando se dispensan unidades inferiores a su contenido. Tras evaluar los resultados, se observa que del total de 137 encuestados, el 70,1% indicó que no se cumple con el acondicionamiento del envase en estas circunstancias, mientras que el 29,9% afirmó que sí se cumple.

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios en farmacias y boticas cercanas al mercado Pedro Vilcapaza, se encontró que un 21,9% de los encuestados que expresaron no estar satisfechos indicaron que no se proporciona un envase con información del medicamento cuando se dispensa en cantidades inferiores a su contenido. Por otro lado, el 23,4% de los usuarios poco satisfechos también señalaron esta deficiencia. En cuanto a los usuarios satisfechos, el 19,0% también mencionaron esta situación. Estos porcentajes son los más significativos en la evaluación realizada.

A continuación se presentan los resultados obtenidos al realizar el análisis estadístico con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. El valor obtenido para la prueba de Chi cuadrado es de 23.775, el cual es mayor que el valor crítico de Chi cuadrado de 7.815, con un nivel de significancia de $p=0.000$ y 3 grados de libertad. La correlación entre ambas variables sugiere que la satisfacción de los clientes en farmacias y establecimientos de venta de medicamentos ubicados en las proximidades del mercado. está vinculada al diseño de un envase que proporciona información



sobre el medicamento al dispensar cantidades menores a las indicadas. Pedro
Vilcapaza.



TABLA 10. ANOTACIÓN AL REVÉS DE LA RECETA EL NOMBRE DEL MEDICAMENTO ALTERNATIVO CUANDO SE DISPENSA ESTE ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza										
Anotación al revés de la receta el nombre del medicamento alternativo cuando se dispensa este.	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	30	21,9	55	40,1	36	26,3	1	0,7	122	89,1
Si cumple	0	0,0	4	2,9	4	2,9	7	5,1	15	10,9
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 52.859

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000 Existe dependencia entre las variables



El cuarto objetivo planteado que fue: Determinar la relación existe entre la etapa de registro de la receta con el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, Juliaca – 2022.

En la Tabla 10 se analizó el indicador que implica la práctica de anotar el nombre del medicamento alternativo al revés en la receta al momento de ser dispensado. Al analizar los resultados, se evidencia que del total de 137 individuos encuestados, el 89,1% indicaron que no se realizó la anotación inversa del nombre del medicamento alternativo al dispensarlo, mientras que el 10,9% afirmó que sí se lleva a cabo.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.9% manifestaron que no se cumple con la anotación al revés de la receta el nombre del medicamento alternativo cuando se dispensa este, 40.1% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 26.3% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados del análisis estadístico se muestran a continuación, habiéndose realizado con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. El valor observado del estadístico Chi cuadrado es de 52.859, superando el valor crítico de Chi cuadrado tabulado de 7.815 para un nivel de significancia de 0.000. y 3 grados de libertad. Se deduce que hay una correlación entre



ambas variables. Se ha observado una relación entre la acción de registrar el nombre del medicamento alternativo al dispensar una receta y el nivel de satisfacción de los clientes en las farmacias y boticas cercanas al mercado Pedro Vilcapaza.



TABLA 11. REALIZACIÓN DEL REGISTRO DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza										
Realización del registro de acuerdo con las normas vigentes.	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	30	21,9	54	39,4	21	15,3	8	5,8	113	82,5
Si cumple	0	,0	5	3,6	19	13,9	0	,0	24	17,5
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 36.295

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000

Existe dependencia entre las variables



En la Tabla 11 se realizó un análisis del cumplimiento del indicador en el registro de acuerdo con las normativas vigentes. Al analizar los resultados de la evaluación, se puede observar que de las 137 personas que participaron en la encuesta, que constituyen el total de la muestra, un 82,5% indicaron que el registro no se lleva a cabo conforme a las normas vigentes y el 17.5% mencionaron que si se cumple.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.9% manifestaron que no se cumple con la realización del registro de acuerdo con las normas vigentes, 39.4% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 15.3% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados obtenidos Al llevar a cabo el análisis estadístico con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%, se obtienen los siguientes resultados: El estadístico Chi cuadrado observado tiene un valor de 36.295, el cual supera el valor crítico de Chi cuadrado de 7.815 para 3 grados de libertad, con un nivel de significancia de $p=0.000$. Este hallazgo evidencia la presencia de correlación entre las dos variables examinadas. En consecuencia, la observancia de los procedimientos de registro, de acuerdo con la normativa vigente, guarda relación con el grado de satisfacción de los usuarios en las farmacias y boticas cercanas al mercado Pedro Vilcapaza.



TABLA 12. ENTREGA DE PRODUCTOS CON UNA INSTRUCCIÓN CLARA, AÑADIENDO INFORMACIÓN QUE SE ESTIME CONVENIENTE ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza											
Entrega de instrucción clara, añadiendo información conveniente.	No satisfecho			Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	27	19,7		33	24,1	14	10,2	8	5,8	82	59,9
Si cumple	3	2,2		26	19,0	26	19,0	0	0,0	55	40,1
Total	30	21,9		59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 27.373

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000

Existe dependencia entre las variables



Uno de los objetivos específicos planteados fue determinar La investigación examina la correlación entre la fase de distribución de productos e información y el grado de satisfacción de los clientes de farmacias y boticas ubicadas en las proximidades del mercado. Pedro Vilcapaza, habitante de Juliaca en el año 2022.

En la Tabla 12 se llevó a cabo un análisis del indicador de entrega de productos con instrucciones claras, incluyendo información adicional considerada pertinente. Tras evaluar los resultados, se observa que, de las 137 personas encuestadas, que representan el total del grupo, un 59,9% indicaron que la entrega de productos con instrucciones claras y la información adicional no se cumple, mientras que un 40,1% afirmaron que sí se cumple

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 19.7% manifestaron que no se cumple con la entrega de productos con una instrucción clara, añadiendo información que se estime conveniente, 24.1% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 10.2% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados obtenidos al llevar a cabo el análisis estadístico con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95% son los siguientes: El valor calculado del estadístico Chi cuadrado fue de 27.373, superando el valor crítico



de Chi cuadrado de 7.815 para 3 grados de libertad, con un nivel de significancia de $p=0.000$. El presente hallazgo indica la presencia de una correlación entre las dos variables bajo estudio. En consecuencia, se ha determinado que la entrega de productos junto con instrucciones precisas y datos relevantes adicionales se relaciona con el grado de satisfacción de los clientes en farmacias y boticas ubicadas en las proximidades del mercado Pedro Vilcapaza.



TABLA 13. ANTES DE ENTREGAR LOS MEDICAMENTOS, SE VERIFICA QUE ESTÁN EN CONDICIONES ÓPTIMAS ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza										
Antes de entregar los medicamentos, se verifica que están en condiciones óptimas	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	16	11,7	34	24,8	20	14,6	2	1,5	72	52,6
Si cumple	14	10,2	25	18,2	20	14,6	6	4,4	65	47,4
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 3.157

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.368 No existe dependencia entre las variables



En la Tabla 13 se llevó a cabo un análisis del indicador que evalúa si se verifica que los medicamentos están en condiciones óptimas antes de su entrega. Tras evaluar los resultados, se observa que de las 137 personas encuestadas, lo que representa el 100% de la muestra, un 52,6% indicaron que no se cumple con esta verificación antes de la entrega de los medicamentos y el 47.4% mencionaron que si se cumple.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 11.7% manifestaron que no se cumple con que antes de entregar los medicamentos, se verifica que están en condiciones óptimas, 24.8% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 14.6% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

Los resultados obtenidos al llevar a cabo el análisis estadístico con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95% son los siguientes: El valor observado del estadístico Chi cuadrado es de 3.157, siendo inferior al valor crítico de Chi cuadrado tabulado de 7.815 para 3 grados de libertad, con un nivel de significancia de $p=0.368$. Este hallazgo sugiere la independencia entre ambas variables. En consecuencia, no existe una correlación entre la verificación de las condiciones óptimas de los medicamentos antes de su dispensación y el nivel de satisfacción de los usuarios en las farmacias y boticas ubicadas en las proximidades del mercado Pedro Vilcapaza.



TABLA 14. INFORMACIÓN SOBRE LOS POSIBLES EFECTOS NO DESEADOS Y CONSEJOS PARA EVITAR EL ABANDONO DEL TRATAMIENTO ASOCIADA AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA

Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza

Información sobre los posibles efectos no deseados y consejos para no evitar el abandono del tratamiento	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No cumple	30	21,9	40	29,2	10	7,3	0	0,0	80	58,4
Si cumple	0	0,0	19	13,9	30	21,9	8	5,8	57	41,6
Total	30	21,9	59	43,1	40	29,2	8	5,8	137	100,0

FUENTE: Elaborado por el investigador

Chi cuadrado calculado = 53.110

Chi cuadrado tabla = 7.815

Gl = 3

P = 0.000

Existe dependencia entre las variables



En la Tabla 14 se realizó un análisis del indicador que proporciona información sobre los efectos adversos potenciales y las recomendaciones para evitar la interrupción del tratamiento. Después de analizar los resultados, se puede observar que de la totalidad de los 137 participantes encuestados, el 58,4% indicó que no se les informa sobre los efectos no deseados ni se les proporcionan consejos para evitar abandonar el tratamiento al momento de recibir los medicamentos, mientras que el 41,6% afirmó lo contrario.

Según la evaluación del nivel de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas de inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza, catalogada como no satisfecho, un 21.9% manifestaron que no se cumple con la información sobre los posibles efectos no deseados y consejos para no evitar el abandono del tratamiento, 29.2% de la categoría poco satisfecho, manifestaron también que no se cumple, en la categoría satisfecho, el 7.3% manifestaron que no se cumple, estos porcentajes son los más representativos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos al realizar el análisis estadístico con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. El valor observado del estadístico Chi cuadrado es de 53.110, superando el valor crítico de Chi cuadrado de 7.815 para 3 grados de libertad, con un nivel de significancia de $p=0.000$. Esto sugiere que ambas variables están correlacionadas. En consecuencia, la información acerca de los posibles efectos adversos y las recomendaciones para evitar la interrupción del tratamiento están vinculadas al grado de satisfacción de los usuarios en farmacias y boticas ubicadas en las proximidades del mercado Pedro Vilcapaza.



DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Dávila J, Tapia I, (2020) en su trabajo analizan las BPD en la farmacia comunitaria del centro de salud "Los Hermanos de Finlandia" de la ciudad de El Rosario, mostrando que el proceso de recepción y confirmación de la prescripción, muestran un 99% de cumplimiento puesto que en la revisión de las recetas encontró que algunas de ellas no cumplían con todos los requisitos de la ley, que es mucho más que el estudio actual, donde solo el 13,6% coincidía con la dirección, el nombre y el número de colegio profesional prescripción médica, nuevamente solo el 22,5% cumplió con la verificación del nombre del medicamento, nombre genérico y descripción, lo mismo sucedió cuando se verificó la fecha de emisión, la fecha de vencimiento y la prescripción, ya que solo se encontró el 32,4%.

En cuanto al análisis e interpretación de recetas, Dávila J, Tapia I, (2020) señalaron que el farmacéutico lo hace al 100% puesto que realiza la lectura y la interpretación de la receta Al dispensar medicamentos, es fundamental formular preguntas a los pacientes con el fin de confirmar la idoneidad del medicamento prescrito. De esta manera, se realizan preguntas al paciente para verificar que el medicamento sea el adecuado, lo que permite identificar posibles errores y evitándolos; este resultado es mucho más alto que lo que se encontró, en este estudio, ya que solo el 23,5% se pudo encontrar en cumplimiento al calcular la dosis y cantidad de medicamento dispensado y un pequeño porcentaje correspondiente al 6,7% de cumplimiento para identificar duplicación terapéutica e interacciones



medicamentosas en la prescripción y el lugar de prescripción, también solo el 43,3% mencionan que si se cumple con realizar el ofrecimiento de otras alternativas de medicamento, según su forma química y equivalencia farmacológica.

En su investigación titulada "Diagnóstico del proceso de dispensación ambulatoria en la farmacia hospitalaria de San Luis de Otavalo y recomendaciones para mejorar las buenas prácticas de dispensación", Basantes W (2018) llevó a cabo una comparación de resultados y encontró que se detectó un 100.0% de falta de cumplimiento en la validación y preparación del medicamento. este porcentaje es en realidad la mitad del encontrado en nuestro estudio, ya que el 57,5% no cumplía con la verificación del estado óptimo del medicamento antes de la entrega, y el 69,8% no cumple con el acondicionamiento ni contener información acerca del medicamento cuando se dispensan en unidades más pequeñas del envase original

De acuerdo a la investigación realizada por Barahona M (2017) se encontró que de acuerdo a las Buenas Prácticas de Farmacia, el 56,5% de la población cumple con el proceso de dispensación; vinculan este porcentaje con el cuarto objetivo de este estudio, el cual arrojó que solo el 9,9% siguió la nota al dorso de la receta al dispensar el nombre del medicamento alternativo, y también sólo el 17,1%. corresponde al registro de las normas vigentes, estos valores discrepan con el antecedente de comparación.



Según los hallazgos de Huanca G (2019) sobre la adherencia a las Buenas Prácticas en la dispensación de farmacias y boticas en el Distrito de La Victoria, se encontró que el 56,5% de los profesionales químicos farmacéuticos mostraron una actitud orientadora y educativa. Asimismo, los resultados de este estudio revelaron que el 40,6% de los encuestados afirmaron la existencia de instrucciones claras para la entrega de los productos. agregaron información que consideraron adecuada, y también el 46,3% mencionó, que sí se cumple con proporcionar una información sobre posibles efectos adversos y proporcionar consejos para no evitar el abandono del tratamiento, estos valores son relativamente similares al encontrado en la investigación de comparación.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Respeto al primer objetivo de la investigación, se halló que un 70.8% mencionaron que el profesional QF no cumple con confirmar la dirección, nombre, y número de registro de colegiatura en la receta del, igualmente un 77.4% mencionaron que no se cumple con la verificación del nombre del medicamento, denominación genérica, presentación, de la misma manera el 70.8% mencionaron que no se cumple con la comprobación de la verificación de la fecha de expedición, la fecha de expiración y el lugar donde fue prescrita la receta, así mismo se pudo determinar que existe dependencia entre las dos variables por lo que se concluye que la etapa de recepción y validación de la receta está asociada con el nivel de satisfacción de usuarios y se acepta la primera hipótesis específica.

SEGUNDA: Respeto al primer objetivo de la investigación, se halló que el 73.7% mencionaron que no se cumple con la realización del cálculo de la dosis y la cantidad del producto farmacéutico medicamento a entregar, el 92.7% mencionaron que no se cumple con la identificación de la duplicidad terapéutica y las probables interacciones y el lugar donde fue prescrita la receta y el 58.4% mencionaron que no se cumple con la realización del ofrecimiento de alternativas del medicamento



según su forma química y equivalencia farmacológica, encontrándose que existe dependencia entre las dos variables por lo que se concluye que la etapa de interpretación y análisis de la receta, está asociada con el nivel de satisfacción de usuarios y se acepta la segunda hipótesis específica.

TERCERA: Respeto al tercer objetivo de la investigación, se determinó que un 54.7% mencionaron que no se cumple con la verificación de las condiciones óptimas de los medicamentos antes de su entrega y el 45.3% mencionaron que si se cumple; de la misma manera el 89.1% mencionaron que no se cumple con la utilización de guantes para evitar el contacto directo durante el conteo de capsulas y tabletas y el 10.9% mencionaron que si se cumple, igualmente el 70.1% mencionaron que no se cumple con el acondicionamiento del 29.9% mencionaron que si se cumple; encontrándose que existe dependencia entre las dos variables por lo que se concluye que la etapa de selección y preparación de productos para su entrega, está asociada con el nivel de satisfacción de usuarios y se acepta la tercera hipótesis específica.

CUARTA: Respeto al cuarto objetivo de la investigación, se determinó que el 89.1% mencionaron que no se cumple con la anotación al revés de la receta el nombre del medicamento alternativo



cuando se dispensa este y el 10.9% mencionaron que si se cumple; igualmente el 82.5% mencionaron que no se cumple con realizar el registro de acuerdo con las normas vigentes y el 17.5% mencionaron que si se cumple; encontrándose que existe dependencia entre las dos variables por lo que se concluye que la etapa de registro de la receta, está asociada con el nivel de satisfacción de usuarios y se acepta la cuarta hipótesis específica.

QUINTA: Respeto al quinto objetivo de la investigación, se determinó que el 59.9% mencionaron que no se cumple con la entrega de productos con una instrucción clara, añadiendo información que se estime conveniente y el 40.1% mencionaron que si se cumple encontrándose que existe dependencia entre las variables respecto a este indicador; así mismo el 42.6% mencionaron que no se cumple que antes de entregar los medicamentos, se verifica que están en condiciones óptimas y el 47.4% mencionaron que si se cumple encontrándose que no existe dependencia entre las variables respecto a este indicador; igualmente el 58.4% mencionaron que no se cumple que antes de entregar los medicamentos, se informa sobre los posibles efectos no deseados y consejos, el 41.6% mencionó que si se cumple encontrándose que existe dependencia entre las variables respecto a este indicador



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Recomendar a la DIGEMID a exigir la presencia de un Químico Farmacéutico en todas las farmacias y boticas y que cumplan un determinado horario a fin de realizar la validación de las recetas.
- SEGUNDA:** Recomendar a los responsables de las farmacias y boticas a implementar políticas destinadas a no cometer errores o equivocaciones básicamente en el momento de la interpretación y el análisis de las recetas.
- TERCERA:** Recomendar al personal que dispensa medicamentos en farmacias y boticas a tener sumo cuidado y dedicación en la manipulación de los medicamentos en el momento de la selección y preparación de los productos para su entrega.
- CUARTA:** Recomendar al personal que dispensa medicamentos a tener muy en cuenta lo contemplado en la reglamentación legal en el momento del registro de los medicamentos.
- QUINTA:** Recomendar al Colegio de Químicos Farmacéuticos a realizar cursos de capacitación referentes al tipo de información que deben proporcionar los dispensadores básicamente en la etapa de la entrega de los productos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Actualidad Farmacéutica. Los errores de dispensación más frecuentes y cómo prevenirlos. ratiopharma. Published 2017. <https://ratiopharm.es/en-la-botica/actualidad-farmaceutica>
2. Ministerio de salud. Manual de buenas prácticas de dispensación - Ministerio de salud Digemid Perú 2009. Published online 2009:20.
3. Climente M, Jiménez V. Manual para la Atención Farmacéutica. AFAHPE Hospital Universitario Dr. Peset Valencia. 2005;(3ra):174.
4. Pérez J. La prescripción médica es un acto científico, ético y legal Title. Cubana Med Gen Integr. 2012;V. 18 N° 2.
5. OPS/OMS. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
6. OMS. Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales. Perspectivas políticas sobre medicamentos de la OMS. 2002;5:6.
7. (OMS) Organización Mundial de la Salud. Promoción del Uso Racional de Medicamentos: componentes centrales. Published online 2016.
8. Guzmán R, Paredes IJ. Expendio de Antibióticos En Farmacias y Boticas Del Distrito de Sullana-Piura, Diciembre 2015. Universidad Nacional de Trujillo; 2015.
9. Pérez CC. Cumplimiento de Las Buenas Prácticas de Dispensación de La Farmacia Nueva Vida, Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo - Facultad de Farmacia y Bioquímica; 2018.



10. Dávila JT, Tapia Muñoz IL. Calidad de Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos, Centro de Salud "Los Hermanos de Finlandia" Municipio El Rosario Carazo Septiembre 2019. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua.
11. Basantes EM. Diagnóstico Del Proceso de Dispensación al Paciente Ambulatorio En La Farmacia Del Hospital San Luis de Otavalo y Propuesta de Mejora Con Buenas Prácticas de Dispensación. Universidad Central de Ecuador - Facultad de Ciencias Químicas - Carrera de Química Farmacéutica; 2018.
12. Ruiz H, Übeda B. Buenas Prácticas de Dispensación En La Farmacia Del Centro de Salud Perla María Norori, León Durante El Periodo Febrero – Marzo 2018. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.; 2018.
13. Valladares KE, Vergaray SM. Validación de La Recetas En El Cumplimiento de Las Buenas Prácticas de Dispensación, En Pacientes Hospitalizados Del Hospital Militar Central Durante Los Meses de Marzo , Abril y Mayo Del 2017. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
14. Barahona ML. Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana. Published online 2017.
15. Briceño YJ. Dispensación de Medicamentos Relacionada Con Satisfacción de Usuarios En Boticas En El Centro Histórico de Trujillo, 2020. Universidad Cesar Vallejo; 2020.
16. Cabanillas JS. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción Del Paciente En Un Establecimiento



- Farmacéutico Del Distrito de Cajabamba. Universidad Cesar Vallejo; 2020.
17. Escudero PV, Huanca GL. Cumplimiento de Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos En Farmacias y Boticas Del Distrito De La Victoria Periodo Junio 2018 - Mayo 2019. 2019.
 18. López TY. Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción Del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018. Universidad San Pedro - Facultad de Medicina - Programa de Farmacia y Bioquímica; 2019.
 19. Tandaypan NM. Relación Entre El Nivel de Cumplimiento de Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPM) y La Satisfacción Percibida Por El Usuario Externo Atendido En La Farmacia de Emergencia Del Hospital Belén de Trujillo, Julio – Diciembre Del 2016. Universidad Nacional de Trujillo; 2017.
 20. Sanca J. Nivel de Satisfacción y Calidad de Atención de Los Usuarios Del Servicio de Farmacia Del Centro de Salud Santa Catalina, Junio - Setiembre 2021. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2022. www.nitropdf.com
 21. Bellido LF. Nivel de Cumplimiento de Prácticas de Dispensación En Relación a La Satisfacción de Los Usuarios En Farmacia Del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, Enero - Marzo 2018. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Facultad de Ciencias de la Salud - Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica; 2019. <file:///C:/Users/HP/Desktop/paredes.pdf>



22. Chura JV. Atención Recibida En Relación a La Expectativa Del Usuario En El Servicio de Farmacia Del Policlínico Militar Manco Cápac de La 4ta. Brigada de Montaña Puno, Octubre - Diciembre 2018. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez ; 2019.
23. Ministerio de Salud y Deportes - Dirección de Medicamentos y Tecnología en Salud. Buenas Prácticas de Dispensación - Medicamentos Seguros, Eficaces y de Calidad.; 2014.
24. Montenegro LA. Opiniones de Satisfacción En Usuarios de Farmacias y Boticas - Chiclayo. Perú. Universidad Católica Santo Domingo de Mogrovejo; 2018.
25. Huamán JR. Satisfacción de Los Usuarios Atendidos En La Cadena de Boticas Mifarma de La Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. Universidad Privada Norbert Wiener; 2017.
26. MINSA. DIGEMID - Glosario. Glosario.:1011.
27. Bassó R. Uso correcto de medicamentos. World Documents. Published 2015. <https://vdocuments.net/uso-correcto-de-medicamentos.html>
28. Charaja F. El MAPIC En La Metodología de Investigación. (Impresiones S, ed.); 2011.



ANEXOS



ANEXO 02.- VARIABLE 1 – INDEPENDIENTE

- 1. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamento**
 - 1.1. Recepción y validación de la receta.**
 - 1.1.1. Comprobación de la dirección, nombre y N° de colegiatura del prescriptor
 - 1.1.2. Verifica el nombre del medicamento, denominación genérica, presentación.
 - 1.1.3. Verifica la fecha de expedición, expiración y lugar de prescripción
 - 1.2. Análisis e interpretación de la receta.**
 - 1.2.1. Realiza un cálculo de la dosis y cantidad de medicamento a entregar
 - 1.2.2. Identifica la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta
 - 1.2.3. El Q.F. le ofrece alternativas del medicamento según su forma química y equivalencia farmacológica
 - 1.3. Selección y preparación de los productos para su entrega**
 - 1.3.1. Antes de entregar los medicamentos, verifica que están en condiciones óptimas.
 - 1.3.2. Para evitar el contacto directo, utiliza guantes para el conteo de capsulas y tabletas.
 - 1.3.3. Cuando dispensa medicamentos en unidades inferiores a su contenido fue acondicionado en un envase donde contenga información acerca del medicamento
 - 1.4. Registros**
 - 1.4.1. El profesional QF cuando dispensa los medicamentos alternativos del prescrito, anota al revés de la receta el nombre del medicamento alternativo.
 - 1.4.2. Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes.
 - 1.5. Entrega de los productos e información**
 - 1.5.1 Los productos se entregaron con una instrucción clara, añadiendo información que se estime conveniente.
 - 1.5.2 Antes de entregar los medicamentos, verificó que están en condiciones óptimas
 - 1.5.4 Informa sobre los posibles efectos no deseados, da consejos para evitar el abandono del tratamiento.



ANEXO 03.- VARIABLE 2 – INDEPENDIENTE

2. Nivel de satisfacción de usuarios

Bueno (20 pts.)

Regular (11 a 19 pts.)

Deficiente (< a 11 pts.)



ANEXO 04.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento, me presento ante Ud., soy bachiller en Farmacia y Bioquímica de la Universidad Néstor Cáceres Velásquez, Ud. Ha sido seleccionada e invitada a participar en el estudio de investigación denominado "RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 2022."; este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y sí usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad. Los resultados del estudio serán publicados en el repositorio de nuestra universidad, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

Nombre y apellido del participante: _____

Firma del participante: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellido del investigador: _____

Firma del investigador: _____

Documento de identidad: _____

Juliaca, _____ de _____ del 2022



ANEXO 05.- VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del profesional experto:

Nombre y apellidos:

Institución en la que labora:

Profesión:

Grado académico:

2. Instrucciones:

Sr (a). especialista, agradeciéndole anticipadamente su gentil colaboración se le pide que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento para la medición de las variables del estudio científico: "RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 2022.", se sirva marcar con un aspa (X) en el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión y sugerencias:

ASPECTOS A EVALUAR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1.- ¿Los ítems del instrumento reflejan las dimensiones de las variables?							
2.- ¿El número de indicadores guardan coherencia con los ítems de la herramienta?							
3. ¿El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente las variables identificadas?							
4.- ¿En qué porcentaje estima usted que con esta herramienta e logrará el objetivo propuesto?							
5.- ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?							



6.- ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?							
7.- ¿En qué porcentaje, los ítems de la herramienta son de fácil comprensión?							
8.- ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?							
9.- ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?							
10.- Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad							

4. CONCLUSIONES

Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta
0 a 20%	21 a 40%	41 a 60%	61 a 80%	81 a 100%
El instrumento de investigación esta observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación

SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: de del 2022

Validado por:



ANEXO 05.- VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del profesional experto:

Nombre y apellidos:

Haydee Dabiluz Quispe Quispe

Institución en la que labora:

Ministerio de Salud

Profesión:

Obstetra

Grado académico:

Dra. Educación

2. Instrucciones:

Sr (a), especialista, agradeciéndole anticipadamente su gentil colaboración se le pide que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento para la medición de las variables del estudio científico: "RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 2022.", se sirva marcar con un aspa (X) en el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión y sugerencias:

ASPECTOS A EVALUAR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1.- ¿Los ítems del instrumento reflejan las dimensiones de las variables?						X	
2.- ¿El número de indicadores guardan coherencia con los ítems de la herramienta?							X
3.- ¿El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente las variables identificadas?						X	
4.- ¿En qué porcentaje estima usted que con esta herramienta e logrará el objetivo propuesto?						X	
5.- ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?							X
6.- ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?						X	



7.- ¿En qué porcentaje, los ítems de la herramienta son de fácil comprensión?							X
8.- ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?						X	
9.- ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?						X	
10.- Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad							X

4. CONCLUSIONES

Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta
0 a 20%	21 a 40%	41 a 60%	61 a 80%	81 a 100%
El instrumento de investigación esta observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación

SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 22 de Agosto del 2022

Validado por:

Herrera
 Dra. Naydeli D. Quipe Q.
 ONI 02278119



ANEXO 05.- VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

4. Identificación del profesional experto:

Nombre y apellidos:

Silvia Natividad Cruz Colca

Institución en la que labora:

Ministerio de Salud

Profesión:

Enfermera

Grado académico:

Dra. Salud Pública

5. Instrucciones:

Sr (a). especialista, agradeciéndole anticipadamente su gentil colaboración se le pide que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento para la medición de las variables del estudio científico: "RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 2022.", se sirva marcar con un aspa (X) en el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión y sugerencias:

ASPECTOS A EVALUAR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1.- ¿Los ítems del instrumento reflejan las dimensiones de las variables?							X
2.- ¿El número de indicadores guardan coherencia con los ítems de la herramienta?						X	
6.- ¿El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente las variables identificadas?							X
4.- ¿En qué porcentaje estima usted que con esta herramienta se logrará el objetivo propuesto?						X	
5.- ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?						X	
6.- ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?						X	



7.- ¿En qué porcentaje, los ítems de la herramienta son de fácil comprensión?										X
8.- ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?									X	
9.- ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?										X
10.- Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad									X	

4. CONCLUSIONES

Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta
0 a 20%	21 a 40%	41 a 60%	61 a 80%	81 a 100%
El instrumento de investigación esta observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación

SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 16 de Agosto del 2022

Validado por:


Dra. Silvia Cruz Golca
Salud Pública
02422707



ANEXO 05.- VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

7. Identificación del profesional experto:

Nombre y apellidos:

Ivan Samuel Rodriguez Santander

Institución en la que labora:

Hospital Base III Juliaca EsSalud

Profesión:

Químico Farmacéutico

Grado académico:

Mgta Farmacología

8. Instrucciones:

Sr (a). especialista, agradeciéndole anticipadamente su gentil colaboración se le pide que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento para la medición de las variables del estudio científico: "RELACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN FARMACIAS Y BOTICAS DE INMEDIACIONES DEL MERCADO PEDRO VILCAPAZA, JULIACA - 2022.", se sirva marcar con un aspa (X) en el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión y sugerencias:

ASPECTOS A EVALUAR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1.- ¿Los ítems del instrumento reflejan las dimensiones de las variables?						X	
2.- ¿El número de indicadores guardan coherencia con los ítems de la herramienta?						X	
3.- ¿El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente las variables identificadas?						X	
4.- ¿En qué porcentaje estima usted que con esta herramienta se logrará el objetivo propuesto?							X
5.- ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?						X	
6.- ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?							X



7.- ¿En qué porcentaje, los ítems de la herramienta son de fácil comprensión?						X	
8.- ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?							X
9.- ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?						X	
10.- Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad						X	

4. CONCLUSIONES

Escala de validación

Muy baja 0 a 20%	Baja 21 a 40%	Regular 41 a 60%	Alta 61 a 80%	Muy alta 81 a 100%
El instrumento de investigación esta observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación

SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 26 de Agosto del 2022

Validado por:

José S.
 Juan Samuel Rodríguez Santander
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 - CQFP 15440
 DNI: 02433165



ANEXO 06.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado Sr(a), agradeciendo por anticipado su valioso tiempo y colaboración, le solicitamos ayúdenos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será tratada CONFIDENCIAL Y ANÓNIMAMENTE. Todas sus respuestas verdidas son válidas y no serán empleadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a tener información sobre la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y el nivel de satisfacción de usuarios de farmacias y boticas de las inmediaciones del mercado Pedro Vilcapaza. Lea atentamente cada una de las preguntas que le formulamos y proceda a marcar con una (X) la alternativa que vea por conveniente según a lo siguiente:

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

N°	ITEMS / DIMENSIONES	No cumple	Si Cumple
DIMENSION: RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA			
1	El profesional QF confirmó la dirección, el nombre, y número de colegiatura en la receta del prescriptor		
2	Verifica el nombre del medicamento, denominación genérica y presentación		
3	Verificó la fecha de expedición, la fecha de expiración, y el lugar donde fue prescrita la receta		
DIMENSION: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA			
4	Realizo un cálculo de la dosis y cantidad del medicamento a entregar		
5	Identifico la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta		
6	El químico farmacéutico le ofrece alternativas del medicamento según su forma química y equivalencia farmacológica.		
DIMENSION: SELECCIÓN Y PREPARACIÓN DEL PRODUCTO PARA LA ENTREGA			
7	Antes de entregar los medicamentos, verifica que están en condiciones óptimas.		
8	Para evitar el contacto directo, utiliza guantes para el conteo de capsulas y tabletas.		
9	Cuando dispensa medicamentos en unidades inferiores a su contenido fue acondicionado en un envase donde contenga información acerca del medicamento.		
DIMENSION: REGISTROS			
10	El profesional QF cuando dispensa los medicamentos alternativos del prescrito, anota al revés de la receta el nombre del medicamento alternativo.		
11	Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes.		
DIMENSION: ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR			



12	Los productos se entregaron con una instrucción clara, añadiendo información que se estime conveniente.		
13	Antes de entregar los medicamentos, verificó que están en condiciones óptimas.		
14	Informe sobre los posibles efectos no deseados, da consejos para evitar el abandono del tratamiento.		

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

1	No satisfecho
2	Poco satisfecho
3	Satisfecho
4	Muy satisfecho

N°	ITEMS / DIMENSIONES	1	2	3	4
1	¿Está Ud. Satisfecho con la atención que le brindó el dispensador de la farmacia o botica a la cual acudió así como con el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos?				



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 20-05-2024

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for author information: Nombres y Apellidos, Dirección, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°, Teléfono, email, Facultad y/o Escuela de Posgrado, Escuela Profesional o Mención, Título o Grado Académico a optar, Asesor, Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones, Trabajo de Investigación, Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional, Trabajo Académico, Título, Palabras claves, ¿Esta obra se desarrolló en la UANCV?

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: Salud Pública - P08

Firma de Autor



huella digital

20 de Mayo del 2024

Fecha