

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco  
boticas del mercado de Villa María del Triunfo 2021**

**Tesis para optar el título profesional de:  
Químico farmacéutico**

**AUTORES:**

**MIRANDA QUISPE, MARILI LUZ  
SANDOVAL PORTILLO, ELIAS**

**Asesor:**

**Mg. Q.F. QUISPE ASTO, PETER ALEXANDER**

**LIMA – PERU**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Llenos de regocijo, de amor y esperanza, dedicamos este proyecto a cada uno de nuestros seres queridos, quienes han sido nuestros pilares para seguir adelante.

Es para nosotros una satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo lo hemos ganado.

## **AGRADECIMIENTO**

Damos gracias a nuestra universidad, gracias por habernos permitido formarnos en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, que hoy se verá reflejado en la culminación de nuestro paso por la universidad. Gracias a nuestros padres quienes fueron promotores durante este proceso, gracias a Dios que fue nuestro principal apoyo y motivador para cada día continuar con nuestro objetivo dándonos vida y salud.

Este es un momento muy especial, que esperamos, perdure en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecemos sino también a quienes invirtieron su tiempo para apoyarnos en nuestro proyecto de tesis.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice general	IV
Índice tablas	VI
Índice de figuras	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
Introducción	1
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del problema</b>	<b>2</b>
1.1.Descripción de la realidad problemática	2
1.2.Formulación del Problemas	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3.Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4.Justificación	4
<b>CAPÍTULO II: Fundamentos teóricos</b>	<b>6</b>
2.1.Antecedentes de la investigación	6
2.2.1. Nacionales	6
2.2.2. Internacionales	8
2.2.Bases teóricas	9
2.2.1. Calidad de atención	9
2.2.2. Servicio al cliente	10
2.2.3. Características de servicio al cliente	10
2.2.4. Buenas prácticas de dispensación de productos farmacéuticos	10
2.2.5. Dispensación de medicamentos	11
2.2.6. Validación farmacéutica de la prescripción médica	11

2.3. Marco conceptual	11
2.4. Hipótesis	12
2.4.1. Hipótesis general	12
2.4.2. Hipótesis específicas	12
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	12
<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Descripción del método y diseño	15
3.3. Población y muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	16
<b>CAPÍTULO IV: Presentación y análisis de los resultados</b>	17
4.1. Presentación de resultados	17
4.2. Prueba de hipótesis	24
4.3. Discusión de los resultados	28
<b>CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones</b>	30
5.1. Conclusiones	30
5.2. Recomendaciones	31
<b>Referencias bibliográficas</b>	32
<b>Anexos</b>	36
<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia	36
<b>Anexo 2:</b> Instrumento	37
<b>Anexo 3:</b> Data consolidado de resultados	39
<b>Anexo 4:</b> Cronograma de trabajo de campo	45
<b>Anexo 5:</b> Testimonios fotográficos	46
<b>Anexo 6:</b> Juicio de expertos	49
<b>Anexo 7 :</b> Consentimiento informado	52

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Frecuencia de datos generales de usuarios de boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	17
Tabla 2. Frecuencia de competencias del personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	18
Tabla 3. Frecuencia de atención confortable por el personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	19
Tabla 4. Frecuencia de actitud del personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	20
Tabla 5. Frecuencia de validación de la receta durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	21
Tabla 6. Frecuencia de preparación y selección de medicamentos durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	22
Tabla 7. Frecuencia de entrega de información de los medicamentos durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	23
Tabla 8. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	24
Tabla 9. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	25
Tabla 10. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	26
Tabla 11. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la entrega e información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Porcentaje de datos generales de usuarios de boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	17
Figura 2. Porcentaje de competencias del personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	18
Figura 3. Porcentaje de atención confortable por el personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	19
Figura 4. Porcentaje de actitud del personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	20
Figura 5. Porcentaje de validación de la receta durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	21
Figura 6. Porcentaje de preparación y selección de medicamentos durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	22
Figura 7. Porcentaje de entrega de información de los medicamentos durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	23

## RESUMEN

La calidad de atención en los servicios farmacéuticos es fundamental para lograr la satisfacción y bienestar de la población mediante dispensación adecuada de medicamentos para garantizar la seguridad y calidad de los mismos. **Objetivo.** Identificar la relación entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021. **Método.** El tipo de investigación fue básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, transversal y prospectivo, se usó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento para la recolección de datos, la muestra lo conformaron 168 usuarios, el muestreo fue probabilístico aleatorizado simple, la hipótesis se probó mediante la prueba de Chi cuadrado, se trabajó con 5% de margen de error y 95% de probabilidad. **Resultados.** De 168 usuarios, 59.5% fueron masculinos, 50.6% tenían edad entre 31-40 años, 54.2% eran casados, 32.7% solteros, 94.4% indicó que hubo competencia del personal durante la atención, 98.6% recibió atención comfortable por el personal, 98.9% percibió buena actitud del personal en la atención, 96.8% indicó que el personal validó la receta durante la atención, 94.2% indicó que se preparó y seleccionó los medicamentos durante la dispensación, 82.5% indicó que el personal brindó información de los medicamentos. **Conclusión.** Se identificó que existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

**Palabras clave.** Calidad de atención, dispensación, medicamento, botica

**ABSTRACT**

The quality of care in pharmaceutical services is essential to achieve the satisfaction and well-being of the population through adequate dispensing of medicines to guarantee their safety and quality. Objective. Identify the relationship between the quality of care and the dispensing of medicines in users of five pharmacies in the Villa María del Triunfo 2021 enclosure. Method. The type of research was basic, non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional and prospective design, the survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument for data collection, the sample was made up of 168 users, the sampling was simple randomized probabilistic, the Hypothesis was tested using the Chi square test, we worked with a 5% margin of error and 95% probability. Results. Of 168 users, 59.5% were male, 50.6% were between 31-40 years old, 54.2% were married, 32.7% single, 94.4% indicated that there was competition from the staff during the care, 98.6% received comfortable care from the staff, 98.9 % perceived a good attitude from the staff in the care, 96.8% indicated that the staff validated the prescription during the care, 94.2% indicated that the medications were prepared and selected during the dispensing, 82.5% indicated that the staff provided information on the medications. Conclusion. It was identified that there is a significant relationship ( $p < 0.05$ ) between the quality of care and the dispensing of medicines in users of five pharmacies in the Villa María del Triunfo 2021 fence.

**Keywords.** Quality of care, dispensing, medicine, pharmacy

## INTRODUCCIÓN

En nuestro contexto del mercado farmacéutico, la dispensación de productos farmacéuticos se dirige a un público amplio y variado cuya lógica se orienta a incentivar su consumo más que orientar su uso racional, el profesional Químico Farmacéutico tiene mejores conocimientos que los usuarios que los consumen o compran medicamentos, en este sentido, los aspectos sanitarios deben estar por encima de la parte comercial, el rol del farmacéutico es garantizar la calidad y seguridad de los medicamentos, orientar sobre la terapia y la enfermedad para contribuir en mejorar el estado de salud de las personas (Marín A. 2017).

Durante la dispensación de medicamentos el farmacéutico debe asesorar al paciente sobre la medicación desde una perspectiva deontológica y ética, en la práctica profesional pueden existir conflictos en el proceso de la dispensación como son el uso irracional de los medicamentos, competencia profesional, publicidad farmacéutica engañosa, relación farmacéutico paciente y asuntos de conciencia, durante la dispensación se debe comunicar en forma oportuna y completa de información del medicamento incluyendo la forma correcta de almacenamiento, se debe reconocer que el paciente reciba un servicio de calidad (Román C, et al. 2020).

En las oficinas farmacéuticas pueden existir prácticas inciertas en el proceso de dispensación de medicamentos, el más frecuente es la dispensación de medicamentos sin receta médica a pesar de existir normas que regulan la condición de comercialización de los medicamentos, otra práctica es el cambio de medicamento con la finalidad de obtener mejor margen comercial o la práctica de automedicación con escasa información al usuario sobre el empleo correcto de la terapia, en este aspecto se debe realizar supervisiones por las autoridades competentes sobre la dispensación (Briceño Y. 2020)

La calidad de atención en los servicios de establecimientos farmacéuticos se debe medir mediante aspectos objetivos, racional y cuantificable sin olvidar las expectativas de los usuarios que cada vez es más variada y dinámica, por tanto se debe tener presente diversas dimensiones interrelacionadas como las competencias, actitudes del personal (Delahoz E, et al. 2020).

La práctica profesional del Químico Farmacéutico es importante y valorado en la población, en especial cuando el servicio farmacéutico se centra en las necesidades de salud de los pacientes, por ello es importante valorar la calidad de servicio durante la dispensación de medicamentos en las oficinas farmacéuticas.

## Capítulo I: Planteamiento del problema

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad de atención en los servicios farmacéuticos es fundamental para lograr la satisfacción y bienestar de la población, una de las limitaciones para lograr adecuado estado de salud es el limitado acceso a medicamentos, dificultad de acceso a profesionales competentes, personal sanitario inadecuado, aumento de costo de medicamentos y atención sanitaria así como baja cualificación de los profesionales de la salud, otros de los inconvenientes que influye en la calidad de atención son acceso a medicamentos de baja calidad, adulterados, falsificados, sin registro sanitario, para ello se debe garantizar la integridad de cadena de suministro de medicamentos, los Farmacéuticos son los profesionales idóneos para gestionar la dispensación de medicamentos y garantizar la seguridad y calidad de los mismos (FIP-OMS, 2018)

El rol del Farmacéutico es fundamental para garantizar las necesidades de salud de la población en las diferentes áreas del ejercicio profesional, establecer estándares de monitorización de medicamentos, mejorar la adherencia a los tratamientos, la vigilancia post-comercialización, vigilancia de reacciones adversas, recolección de datos y alertas relacionados al tratamiento, las oficinas de farmacia son puntos de entrada para la atención primaria y toma de decisiones, por ello evaluar la calidad de atención a los usuarios en la dispensación de medicamentos es fundamental (FIP, 2020).

La información sobre medicamentos que brinda el farmacéutico durante la atención a los pacientes tiene por objeto mejorar la educación en materia de salud pública, contribuir con el uso adecuado, eficaz y seguro de los medicamentos, el cual incluye sobre toma de decisiones de la selección y uso de los medicamentos, los usuarios valoran información precisa, adecuada, comprensible, objetiva, independiente, relevante y actualizada que les permita gestionar la farmacoterapia de forma efectiva, segura y adecuada (FIP, 2017).

La dispensación de medicamentos es el servicio profesional que ofrece el Farmacéutico con la finalidad de garantizar a los usuarios el uso adecuado de los medicamentos según sus necesidades clínicas, en dosis y requerimientos individualizados, por período de tiempo adecuado, con la información correcta y oportuna de acuerdo a normatividad vigente, se debe complementar con el seguimiento de tratamiento farmacoterapéutico para conseguir resultados que mejoren la calidad de vida de los usuarios; por tanto, la dispensación de medicamentos consiste en realizar verificaciones administrativas y clínicas durante una entrevista al paciente o usuario con el propósito de conocer la información que dispone,

experiencia de usos del medicamento, expectativa, percepción de seguridad, efectividad y dudas antes y después de uso del medicamento (Baixauli V, 2020).

Durante la dispensación es responsabilidad del Farmacéutico comprobar y validar la prescripción médica, la selección, preparación y entrega de los medicamentos se realice de acuerdo a procedimientos establecidos según tipo de medicamentos, existen medicamentos que requieren receta común o receta especial, por tanto, los requisitos y procedimientos para la dispensación no siempre son iguales, la orientación brindada por el farmacéutico deberá permitir ampliamente conocer la posología, indicaciones, empleo, precauciones, interacciones, contraindicaciones y forma de conservación de la medicación (Calderón B. 2020).

En las oficinas farmacéuticas no solo se comercializan medicamentos, además se brindan información y atención farmacéutica cooperando en la prevención, identificación y resolución de problemas relacionados con la terapia; garantizando la seguridad de los medicamentos, máximo beneficio posible y contribuye a la calidad de vida de las personas (Allemann S. 2017).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo la validación de la receta se relaciona con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021?
- ¿Cómo la preparación y selección de los medicamentos se relacionan con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021?
- ¿Cómo la entrega e información de los medicamentos se relacionan con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Identificar la relación entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021
- Identificar la relación entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021
- Determinar la relación entre la entrega e información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021.

### **1.4. Justificación de la investigación**

La dispensación de medicamentos es un acto profesional del Químico Farmacéutico, es un proceso complejo que incluye desde la recepción de la prescripción hasta entrega de los productos, juega un rol importante para uso racional del medicamento, se acompaña de información sobre la medicación en busca de los objetivos terapéuticos buscados, asimismo, educar sobre los riesgos que pueden presentarse por administración de los fármacos, por otro lado, se debe asegurar la disponibilidad de los medicamentos esenciales que alcancen máximo beneficio terapéutico y en costo accesible (Rodríguez O, et al. 2017).

Evaluar la calidad de atención en los servicios farmacéuticos es importante porque constituye un indicador de las competencias humanas y profesionales del personal de la oficina farmacéutica así como de la estructura del establecimiento y los servicios ofrecidos. La información recibida de los usuarios sobre la percepción de calidad durante el proceso de dispensación es un factor importante para valorar el uso adecuado de los medicamentos, permitirá evaluar las etapas de dispensación desde la recepción de la prescripción médica, validación, selección, preparación y entrega de información adecuada, actualizada y oportuna sobre la medicación; los mismo que se relacionarán con las actitudes, competencias humanas y profesionales del personal sanitario. Asimismo, el estudio se justifica desde el

punto de vista metodológico porque pretende brindar a la comunidad académica un instrumento validado con técnicas estadísticas que en el futuro podría usarse por investigaciones similares. Asimismo, la investigación se sustenta en el método científico y permitirá que los resultados encontrados sirvan de referencia para mejorar la calidad de atención en las oficinas farmacéuticas durante la dispensación de medicamentos y al mismo tiempo fomentar el uso adecuado de los medicamentos.

## Capítulo II: Fundamentos teóricos

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Huerta M, et al. (2021). Realizaron el estudio “percepción de la calidad para la fidelización de los clientes de la Botica Inkafarma en épocas de COVID-19 en el distrito de Comas 2020”. Objetivo. Evaluar la calidad de servicio e influencia en la fidelización de los clientes de botica Inkafarma en Comas. Método. El estudio fue de tipo básico, descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, muestra 367 clientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Resultados. Los indicadores de percepción de calidad como tangibilidad, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta fue 50% en la escala de totalmente de acuerdo y de acuerdo, en la fidelización el 50% estuvo satisfecho por el servicio recibido. Conclusión. La calidad del servicio tiene influencia en la fidelización de los clientes en botica Inkafarma de Comas además mostraron estar satisfecho con el servicio.

Caruajulca R, et al (2020). Realizaron el estudio “calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío San Juan de Lurigancho 2020”. Objetivo. Determinar la relación entre la satisfacción y calidad de atención en clientes de botica Rocío. Método. El diseño fue no experimental, enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, muestr1 196 clientes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Resultados. Hubo relación entre la satisfacción y calidad de atención, según la calidad fue excelente 59.7% y muy satisfecho 59.2%, según dimensión de calidad emptía 50%, seguridad 49%, tangibilidad 50%, capacidad de respuesta 48% y fiabilidad 50.5%, en satisfacción según dimensión del entorno 61.7%, humanístico 55.2% y tecnológico científico 54.1%. Conclusión. Hubo relación significativa entre la satisfacción y calidad de atención.

Barzola M, et al. (2019). Realizaron el estudio “calidad de atención y nivel de satisfacción en la atención de usuarios de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencias Grau EsSalud julio setiembre 2018”. Objetivo. Determinar la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencia Grau. Método. El estudio fue no experimental, correlacional y transversal, usaron cuestionario SERVQUAL, para la estadística inferencial se usó la prueba de Rho de Sperman y Chi Cuadrado, la muestra fue 202 usuarios. Resultados. La satisfacción del

usuario fue malo 18.8% y bueno 13.4%, la peor calificación fue el tiempo de espera (26.2%), los otros dos indicadores de satisfacción fueron stock de medicamentos y trato recibido. Sobre la calidad de atención, el 43.4% consideró como malo en relación a los aspectos de calidad evaluados; horario de atención, información al usuario e instalaciones de la farmacia. Conclusión. Se determinó regular relación entre la calidad de atención (44.6%) y nivel de satisfacción en los usuarios (67.8%) en los usuarios.

Garate S. (2019). Realizó el estudio “evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015”. Objetivo. Evaluar la gestión y satisfacción en el servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Método. Estudio fue no experimental, descriptivo, transversal, prospectivo, cuantitativo, la técnica fue la encuesta, instrumento cuestionario. Resultados. 75% de los participantes fueron mujeres, edad promedio 42.9 años, 56.3% indicó que hubo demora en la compra de los medicamentos, 98% regresó para compra de productos, 86.1% estuvo satisfecho con el personal, 91.4% satisfacción con el precio de los medicamentos, 50% no se atendieron las recetas por falta de medicamentos, 81.8% indicó mejorar la infraestructura, la entrega de medicamentos fue en promedio 5.4 minutos, atención en caja 4.7 minutos, hacer el pedido 5.3 minutos, para recibir información 38.1 minutos. Conclusión. La atención y satisfacción fue buena en la farmacia del Instituto de Ciencias Neurológicas.

Barrientos J. (2018). Realizaron el estudio “calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller Los Olivos 2018”. Objetivo. Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de farmacia de un centro de salud. Método. Estudio fue descriptivo, correlacional, corte transversal, enfoque cuantitativo, el método fue hipotético deductivo, tipo de estudio básico, para probar la hipótesis usaron la prueba de Rho de Spearman. La muestra fue 60 usuarios, la técnica fue la encuesta e instrumento un cuestionario. Resultados. El 30% de los usuarios indicó que la calidad de atención fue muy buena, 45% bueno, 18.3% regular y 6.7% malo; asimismo, 43.3% estuvieron muy satisfecho, 40% satisfecho, 13.3% poco satisfecho y 3.3% no satisfecho; se observó que cuando la calidad de atención fu muy buena hubo mayor satisfacción, se encontró relación altamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción ( $p=0.000$ ), la correlación de Rho de Spearman fue 0.852.

Conclusión. Hubo relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

### 2.1.2. Antecedentes internacionales

Bofill A, et al. (2017). Realizaron el estudio “calidad de servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios”. Objetivo. Evaluar la calidad de servicio brindado por la farmacia Reparto Iglesias. Método. El estudio fue correlacional, descriptivo y corte transversal. El muestreo fue probabilístico y sistemático, muestra 150 usuarios, para medir la calidad usaron el método *Service Performance* (SERVPERF) incluyó las dimensiones fiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Resultados. La evaluación más baja fue para la disponibilidad y reacciones de los medicamentos, los peores evaluados fueron las dimensiones capacidad de respuesta y fiabilidad. Conclusión. Identificaron un indicador con mala evaluación y cuatro regular, el cual indica que existen problemas de calidad en los clientes sobre la farmacia.

Dopeykar, et al., (2018). Realizaron el estudio “brecha de calidad y servicios de percepciones y expectativas de los pacientes utilizando herramienta SERVQUAL”. Objetivo. Medir la brecha de calidad del servicio de las percepciones y expectativas de los pacientes en cinco dimensiones en Irán utilizando la herramienta SERVQUAL. Método. Estudio descriptivo, analítico, transversal, prospectivo, cuantitativo. Muestra 385 pacientes. Instrumento cuestionario SERVQUAL a través de pruebas estadísticas que incluyen pruebas de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis. Resultados. La calidad fue significativamente menor a las expectativas y la brecha de calidad fue significativo en todas las dimensiones ( $P < 0,001$ ). La brecha de calidad más alta y más baja se relacionó con la empatía (-1,16) y la fiabilidad (-0,61), respectivamente. Conclusión. La calidad fue baja por lo que debe ser mejorada en todas las dimensiones, especialmente empatía y capacidad de respuesta, en función de las expectativas de los pacientes.

Alcívar S. (2019). Realizaron el estudio “Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. 2019” Objetivo. Evaluar la satisfacción en relación a la calidad de servicios farmacéutico. Método. Estudio no experimental, descriptivo, enfoque cuantitativo, transversal, prospectivo, muestreo aleatorio simple, la encuesta fue validada por expertos con las dimensiones de Service Performance. Resultados. Las ponderaciones en aspectos tangibles fu 0.37, fiabilidad 0.13, seguridad 0.33, empatía 0.10 y capacidad de respuesta 0.7. La satisfacción fue alta y

la relación fue significativa ( $p < 0.05$ ). Conclusión. Hubo relación significativa entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción de los usuarios.

Rodríguez O, et al. (2017). Realizaron el estudio “la dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria”. Objetivo. Destacar el papel de la dispensación como proceso básico para uso racional del medicamento. Método. Estudio descriptivo, enfoque cualitativo, revisión documental, usaron palabras clave como uso racional, dispensación, medicamento en descriptores DeCs-MeSH. Resultados. La dispensación individualizada de productos farmacéuticos es responsabilidad del farmacéutico, con participación activa desde la recepción de la prescripción hasta la entrega de los productos, asimismo, realizar seguimiento farmacoterapéutico, promover el uso racional del medicamento. Conclusión. El uso adecuado y racional del medicamento implica participación activa del profesional Químico Farmacéutico centrado en el paciente y correcta dispensación de medicamentos.

Boza et al. (2017). Realizaron el estudio “percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, Costa Rica”. Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción respecto a perspectiva de los clientes por la calidad del servicio brindado. Método. El método del estudio fue hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, prospectivo y transversal, muestra fue 121 usuarios, muestreo aleatorio, instrumento fue el cuestionario SERVQUAL. Resultados. En las dimensiones capacidad de respuesta, tangibilidad, fiabilidad y tiempo de espera la calidad de atención fue buena, sin embargo en la dimensión empatía fue regular. Conclusión. De manera general el nivel de satisfacción fue de buena calidad por el servicio recibido, hubo algunos inconvenientes con el abordaje de empatía con los familiares.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención**

El término calidad implica relación directa entre satisfacción percibida por los usuarios y atributos del producto, por otro lado, la gestión que busca calidad en las instituciones se debe centrar en los miembros que las conforman acompañada por aumento en la satisfacción de sus clientes al mismo tiempo se mejora la eficiencia en la organización y genera beneficios para sus miembros y la sociedad en general (Pincay Y & Parra C. 2020). En el mundo, la calidad de atención es relevante en todas las instituciones en especial en los sistemas de servicios de salud donde los usuarios cada vez exigen mejor

atención, esto exige un nivel más competitivo donde sobresale el incremento de satisfacción de los clientes, por ello es inevitable tener presente las necesidades de los clientes para lograr fidelidad y tener oportunidad de crecimiento sostenido, las dimensiones empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y tangibilidad del personal de las instituciones son importantes para lograr niveles altos de calidad de servicio al cliente (Arrestegui J, 2020)

### **2.2.2. Servicio al cliente**

El término servicio se entiende como la actividad, trabajo o beneficios que conducen a satisfacción de los usuarios; por otro lado, servicio al cliente es la gestión y establecimiento de relaciones mutuas de expectativas y satisfacción entre la organización y los clientes, por ello, es importante la retroalimentación en las diversas etapas del servicio, la finalidad es mejorar las expectativas que los usuarios tienen con el servicio brindado por las instituciones, todo esto es parte de la gestión de calidad establecida por las organizaciones que tiene un enfoque más estratégico que operativo (Duque E. 2017)

### **2.2.3. Características de servicio al cliente**

Una característica es mostrar empatía, permite entender las necesidades del cliente, mostrar actitud como responder con eficiencia y rapidez las consultas de los clientes el cual ayudará a la aprobación y aumentar la lealtad de los clientes; otra característica es la agilidad de respuesta, atender al cliente en tiempo real en forma rápida y eficiente que ayude a solución de sus problemas y dar seguimiento del servicio prestado; otra característica es brindar experiencia personalizada y dar prioridad a la atención según estado de cada cliente; el servicio humanizado con calidez de comunicación y eficacia es otra característica de servicio al cliente, por último, tener capacidad de anticipar problemas y convertirlos en oportunidades, para ello es importante estar preparado con lo inesperado y enfrentar a los problemas (Da Silva D. 2021)

### **2.2.4. Buenas Prácticas de Dispensación de productos farmacéuticos**

Las Buenas Prácticas de Dispensación son un “conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos, unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un

envase que permite mantener la calidad del medicamento” (MINSA-DIGEMID. RM. 013-2009)

### 2.2.5. Dispensación de medicamentos

La dispensación de medicamentos es el “acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el profesional Químico farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto” (MINSA-DIGEMID. RM. 013-2009)

### 2.2.6. Validación farmacéutica de la prescripción médica

La validación de prescripción médica contribuye a que el tratamiento indicado por el médico se encuentre debidamente adaptado y adecuado para el paciente según condición clínica, la validación realizada por el profesional farmacéutico incrementa la seguridad del paciente como medida preventiva de errores de medicación, por tanto, la validación farmacéutica se entiende como la verificación clínica de la prescripción en función a protocolos terapéuticos aprobados, al plan de tratamiento del paciente y características individualizados, como resultado es aceptación o identificación de PRM (problemas relacionados al medicamento) que deberán ser comunicado y resueltos por el profesional médico, los protocolos terapéuticos son esenciales para seguridad de la prescripción, el profesional químico farmacéutico debe participar en los procesos de elaboración y verificación de los protocolos terapéuticos (Cajaraville G, et al. 2018)

## 2.3. Marco conceptual

- **Medicación.** Acto de administrar el medicamento al paciente por una determinada vía de administración (MINSA-DIGEMID. RM. 013-2009).
- **Medicamento esencial.** Medicamentos que satisfacen necesidades de salud en la población, disponibles en forma y cantidades adecuadas, dosis y precio accesible (Cajaraville G, et al. 2018)
- **Principio activo.** Materia prima o mezcla de sustancias que tienen efecto terapéutico determinado (FIP-OMS. 2018).
- **Medicamento genérico.** Producto farmacéutico que corresponde a denominación común internacional del principio activo (MINSA-DIGEMID. RM. 013-2009).

- **Forma farmacéutica.** Estado físico que el producto se presenta para administración a personas o animales tales como jarabe, solución, tableta, suspensión entre otros (FIP. 2020)
- **Dosis.** Cantidad de medicamento que se administra en única vez o total de la cantidad fraccionada por período determinado (Cajaraville G, et al. 2018)
- **Eficacia.** Efecto beneficioso del medicamento determinado mediante técnicas y métodos científicos (MINSA-DIGEMID. RM. 013-2009).
- **Estabilidad.** Aptitud del principio activo para mantener sus propiedades dentro de especificaciones de identidad, calidad, potencia, pureza y aspecto físico (FIP. 2017)
- **Contraindicación.** Indicación que un medicamento debe ser evitada en determinadas situaciones clínicas (MINSA-DIGEMID. RM. 013-2009).
- **Concentración.** Cantidad de principio activo, volumen o peso de medicamento (Cajaraville G, et al. 2018)

## 2.4. Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general

- Existe relación entre la calidad de atención y la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021.

### 2.4.2. Hipótesis específicos

- Existe relación entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021
- Existe relación entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021
- Existe relación entre la entrega e información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

## 2.5. Operacionalización de variables e indicadores

### 2.5.1. Variable independiente

Calidad de atención

### 2.5.2. Variable dependiente

Dispensación de medicamentos

## Operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medida
<b>Variable Dependiente</b>  Calidad de atención	Calidad se refiere a diferentes indicadores de la actividad de una organización: el servicio o producto, el proceso, la producción o sistema de prestación de atención servicio o bien, es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias del personal</li> <li>- Atención confortable por el personal</li> <li>- Actitud del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra preparación profesional suficiente durante la atención</li> <li>- Proporciona información adecuada y oportuna sobre la terapia</li> <li>- Transmite seguridad y confianza durante la atención</li> <li>- Brinda atención personalizada</li> <li>- El trato es amable y respetuoso</li> <li>- Usa uniforme adecuado y limpio</li> <li>- Ayuda en lo necesario y responde preguntas del usuario</li> <li>- Comprende las necesidades de los usuarios</li> <li>- Ofrece servicio rápido durante la atención</li> <li>- El horario del establecimiento es adecuado</li> </ul>	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Casi siempre 4 = Siempre
<b>Variable independiente</b>  Dispensación de medicamentos	El proceso de dispensación de medicamentos implica cada una de las ocupaciones llevadas a cabo por el Químico Farmacéutico a partir de la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos. La adecuada dispensación se establece en un procedimiento que asegure la detección y corrección de errores en cada una de sus etapas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validación de la receta</li> <li>- Preparación y selección de los medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se solicitó receta antes de la atención</li> <li>- Se revisó minuciosamente la receta antes de la atención (datos del paciente, del medicamento y prescriptor)</li> <li>- Se verificó que los medicamentos corresponden a la receta e interpretó los medicamentos prescritos</li> <li>- Se comprueba que los medicamentos se encuentran en buenas condiciones</li> <li>- Los medicamentos en fracciones se acondiciona en envases adecuados y se rotula con información</li> </ul>	1 = Nunca 2 = Algunas veces 3 = Casi siempre 4 = Siempre

		Entrega e información de los medicamentos	necesaria para el paciente <ul style="list-style-type: none"><li>- Se verifica la fecha de vencimiento</li><li>- En entrega de alternativas farmacéuticas se anota en el dorso de la receta la alternativa dispensada</li><li>- Se brinda instrucciones claras de dosis, uso, vía de administración, forma de almacenamiento</li><li>- Se brinda información sobre efectos adversos y probables interacciones farmacológicas</li></ul>	
--	--	---	---	--

## Capítulo III. Metodología.

### 3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es básica porque trata de describir la realidad y puede servir de soporte para posteriores estudios, el tipo de investigación básico no resuelve ni ayuda a resolver problemas. El nivel de investigación es descriptivo correlacional porque el objeto es determinar la relación entre dos variables; la calidad de atención y dispensación de medicamentos. Asimismo, el estudio es prospectivo, transversal de diseño no experimental. Es prospectivo porque los datos son recolectados en el transcurso de la investigación, es transversal porque la recolección de datos se realizará en un determinado momento, es decir en una única oportunidad (Hernández R, et al. 2018).

### 3.2. Descripción del método y diseño

El estudio se centra en el método deductivo porque parte de principios generales a específicos (Prieto B. 2017), es decir, analiza los principios generales de calidad de atención en la dispensación de medicamentos para aplicarlo en un contexto específico, en oficinas farmacéuticas. Asimismo, usa el método científico porque se caracteriza por ser ordenado y sistemático, el estudio trata de identificar la relación o nexo existente entre dos variables una independiente y otra dependiente (Hernández R, et al. 2018)

### 3.3. Población y muestra

**Población:** Estará conformado por 300 usuarios.

**Muestra:** La muestra representativa por 168 usuarios.

#### a. Lugar de aplicación del estudio

La aplicación de la encuesta se realizará a usuarios atendidos en cinco boticas del mercado de Villa María del Triunfo.

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que decidan voluntariamente participar en el estudio.
- Usuarios que completen la encuesta 100%.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que no cumplan con los criterios de inclusión.

### b. Elaboración del cuestionario

El cuestionario estará conformado por preguntas cerradas con opciones de respuestas, las opciones serán según la siguiente escala: 1=Nunca; 2=Algunas veces, 3=Casi siempre y 4=Siempre. (Anexo 2)

### c. Cálculo para el tamaño de muestra

Para hallar el tamaño de muestra se usará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z = nivel de confianza; p q = Varianza de la población; N = Población; e = Error muestral

La probabilidad que se usará es 95% y margen de error 5%, por tanto se tiene:

z = 1.96; p = 0.5; q = 0.5; e = 0.05; N = 400

Reemplazamos los valores en la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 300}{(0.05)^2 (300) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 168 usuarios

La muestra será 168 usuarios

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a usar será la encuesta, el instrumento un cuestionario de preguntas cerradas con opciones de respuestas. El cuestionario será valorado y validado mediante juicio de experto y será sometido a prueba de confiabilidad estadística mediante alfa de Cronbach.

### 3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos por aplicación de las encuestas serán tabulados en hoja de cálculo Excel, luego serán migrados al paquete estadístico SPSS versión 24. Se realizará análisis de frecuencia y serán presentados en tablas y gráficas según dimensiones de cada variable del estudio. Para probar la hipótesis se empleará el análisis de Chi-cuadrado. Se trabajará con 95% de confianza (p<0.05).

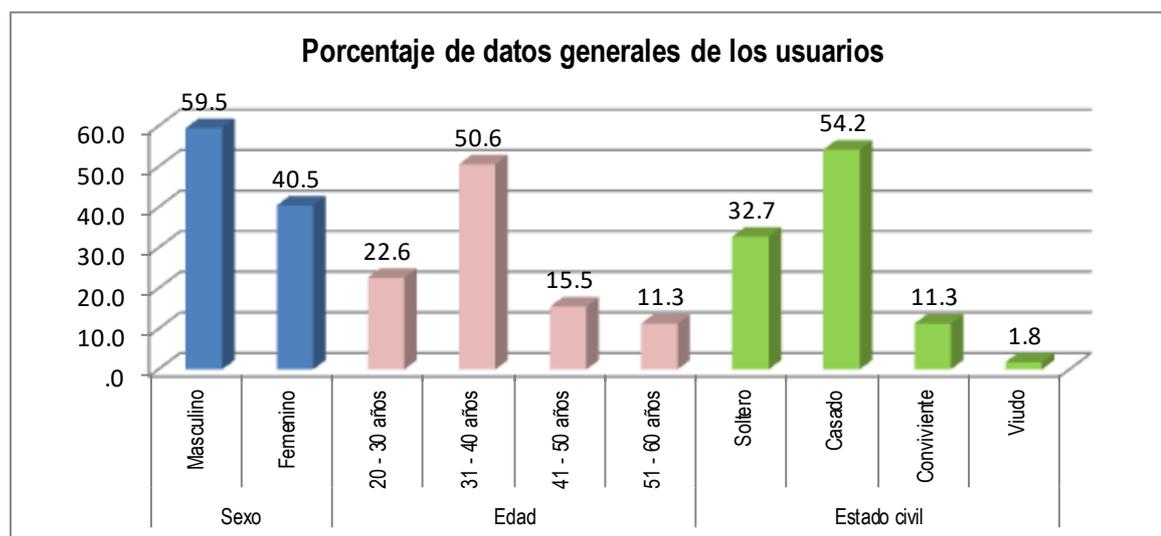
## Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados

### 4.1. Presentación de resultados

**Tabla 1.** Frecuencia de datos generales de usuarios de boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Datos generales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sexo	Masculino	100	59.5
	Femenino	68	40.5
Edad	20 - 30 años	38	22.6
	31 - 40 años	85	50.6
	41 - 50 años	26	15.5
	51 - 60 años	19	11.3
Estado civil	Soltero	55	32.7
	Casado	91	54.2
	Conviviente	19	11.3
	Viudo	3	1.8
Total	168	100.0	

Fuente. Elaboración propia



**Figura 1.** Porcentaje de datos generales de usuarios de boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Fuente. Elaboración propia

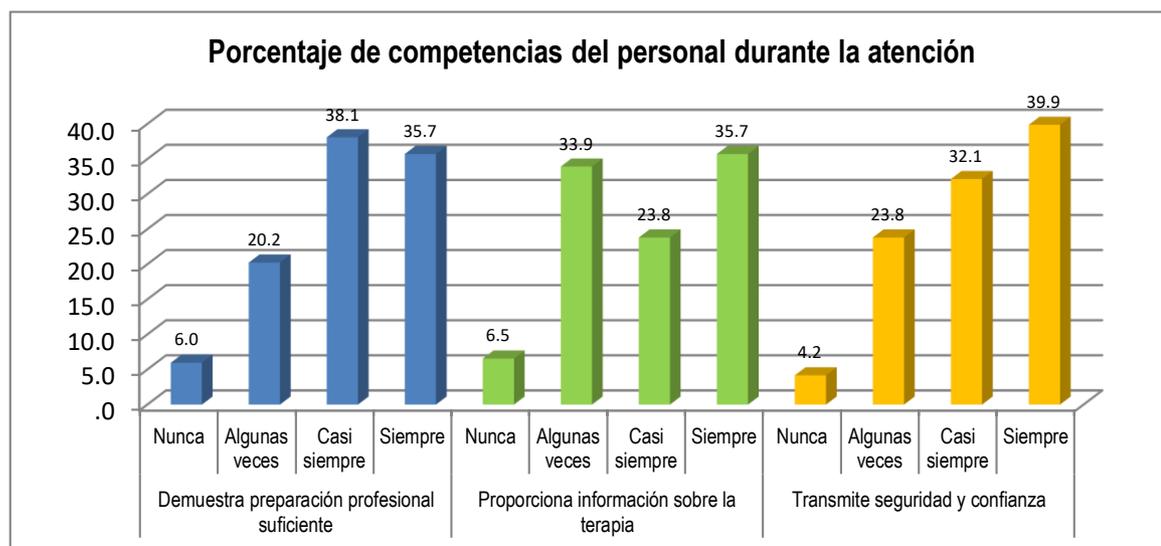
#### Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 se observan los porcentajes de datos generales de los usuarios; 59.5% fueron del sexo masculino, 40.5% femeninos, 50.6% tenían edad entre 31-40 años, 22.6% edad entre 20-30 años, 15.5% edad entre 41-50 años, 11.3% edad entre 51-60 años; 54.2% estaban casados, 32.7% solteros, 11.3% eran convivientes y 1.8 viudos.

**Tabla 2.** Frecuencia de competencias del personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Competencia del personal		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Demuestra preparación profesional suficiente durante la atención	Nunca	10	6.0	6.0
	Algunas veces	34	20.2	26.2
	Casi siempre	64	38.1	64.3
	Siempre	60	35.7	100.0
Proporciona información adecuada y oportuna sobre la terapia	Nunca	11	6.5	6.5
	Algunas veces	57	33.9	40.5
	Casi siempre	40	23.8	64.3
	Siempre	60	35.7	100.0
Transmite seguridad y confianza durante la atención	Nunca	7	4.2	4.2
	Algunas veces	40	23.8	28.0
	Casi siempre	54	32.1	60.1
	Siempre	67	39.9	100.0
Total		168	100.0	

Fuente. Elaboración propia



**Figura 2.** Porcentaje de competencias del personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Fuente. Elaboración propia

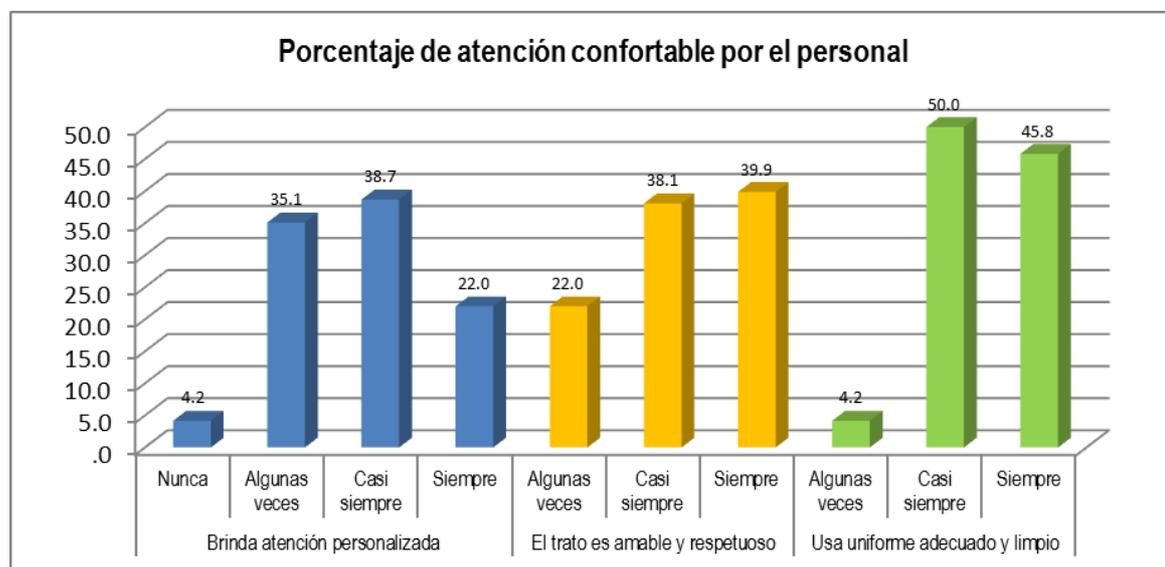
### Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2 se observan los porcentajes de competencias del personal durante la atención; 38.1% casi siempre, 35.7% siempre, 20.2% algunas veces y 6% nunca demostraron preparación profesional suficiente; 35.7% siempre, 33.9% algunas veces, 23.8% casi siempre y 6.5% nunca proporcionaron información sobre la terapia; 39.9% siempre, 32.1% casi siempre, 23.8% algunas veces y 4.2% nunca transmitieron seguridad y confianza.

**Tabla 3.** Frecuencia de atención confortable por el personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Atención confortable por el personal		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Brinda atención personalizada	Nunca	7	4.2	4.2
	Algunas veces	59	35.1	39.3
	Casi siempre	65	38.7	78.0
	Siempre	37	22.0	100.0
El trato es amable y respetuoso	Algunas veces	37	22.0	22.0
	Casi siempre	64	38.1	60.1
	Siempre	67	39.9	100.0
Usa uniforme adecuado y limpio	Algunas veces	7	4.2	4.2
	Casi siempre	84	50.0	54.2
	Siempre	77	45.8	100.0
Total		168	100.0	

Fuente. Elaboración propia



**Figura 3.** Porcentaje de atención confortable por el personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Fuente. Elaboración propia

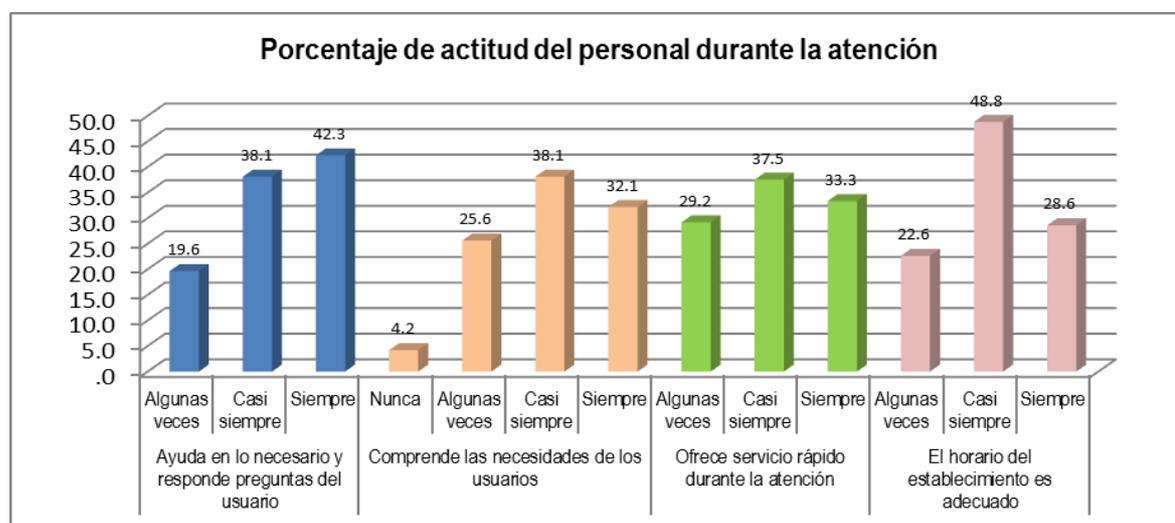
#### Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se observan los porcentajes de atención confortable por el personal durante la atención; 38.7% casi siempre, 35.1% algunas veces, 22% siempre y 4.2% nunca brinda atención personalizada; 39.9% siempre, 38.1% casi siempre y 22% algunas veces el trato fue amable y respetuoso; 50% casi siempre, 45.8% siempre y 4.2% algunas veces usaron uniforme adecuado y limpio.

**Tabla 4.** Frecuencia de actitud del personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Actitud del personal		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ayuda en lo necesario y responde preguntas del usuario	Algunas veces	33	19.6	19.6
	Casi siempre	64	38.1	57.7
	Siempre	71	42.3	100.0
Comprende las necesidades de los usuarios	Nunca	7	4.2	4.2
	Algunas veces	43	25.6	29.8
	Casi siempre	64	38.1	67.9
	Siempre	54	32.1	100.0
Ofrece servicio rápido durante la atención	Algunas veces	49	29.2	29.2
	Casi siempre	63	37.5	66.7
	Siempre	56	33.3	100.0
El horario del establecimiento es adecuado	Algunas veces	38	22.6	22.6
	Casi siempre	82	48.8	71.4
	Siempre	48	28.6	100.0
Total		168	100.0	

Fuente. Elaboración propia



**Figura 4.** Porcentaje de actitud del personal durante la atención en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Fuente. Elaboración propia

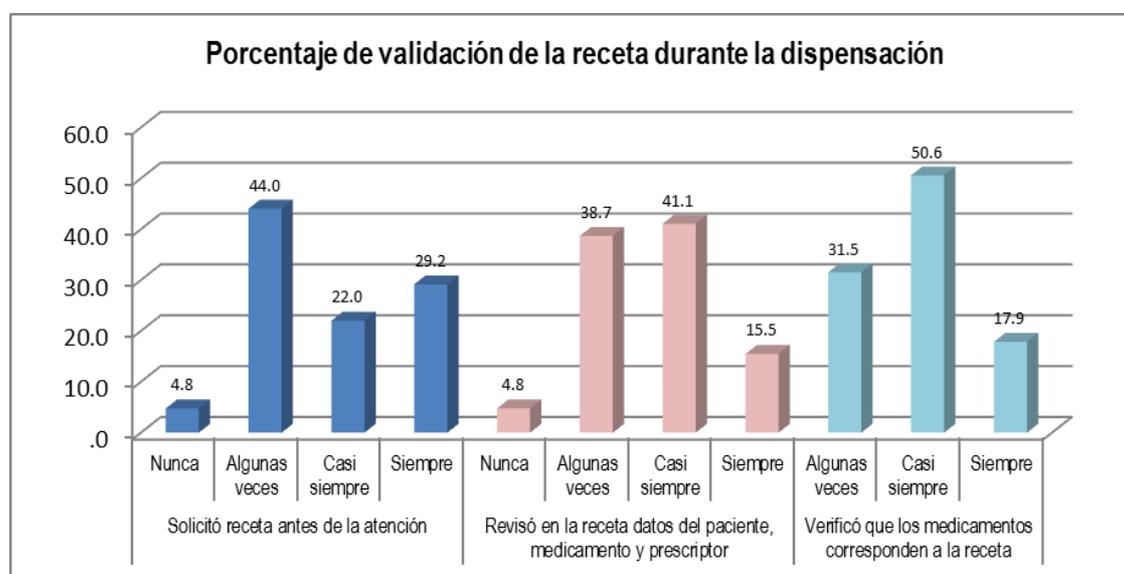
#### Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se observan los porcentajes de actitud del personal durante la atención; 42.3% siempre, 38.1% casi siempre y 19.6% algunas veces ayudaron en lo necesario y respondieron preguntas del usuario; 38.1% casi siempre, 32.1% siempre, 25.6% algunas veces y 4.2% nunca comprendieron las necesidades de los usuarios; 37.5% casi siempre, 33.3% siempre, 29.2% algunas veces ofrecieron servicio rápido durante la atención; 48.8% casi siempre, 28.6% siempre y 22.6% algunas veces el horario del establecimiento fue adecuado.

**Tabla 5.** Frecuencia de validación de la receta durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Validación de la receta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Se solicitó receta antes de la atención	Nunca	8	4.8	4.8
	Algunas veces	74	44.0	48.8
	Casi siempre	37	22.0	70.8
	Siempre	49	29.2	100.0
Se revisó minuciosamente la receta antes de la atención (datos del paciente, del medicamento y prescriptor)	Nunca	8	4.8	4.8
	Algunas veces	65	38.7	43.5
	Casi siempre	69	41.1	84.5
	Siempre	26	15.5	100.0
Se verificó que los medicamentos corresponden a la receta e interpretó los medicamentos prescritos	Algunas veces	53	31.5	31.5
	Casi siempre	85	50.6	82.1
	Siempre	30	17.9	100.0
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>		

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura 5.** Porcentaje de validación de la receta durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

**Fuente.** Elaboración propia

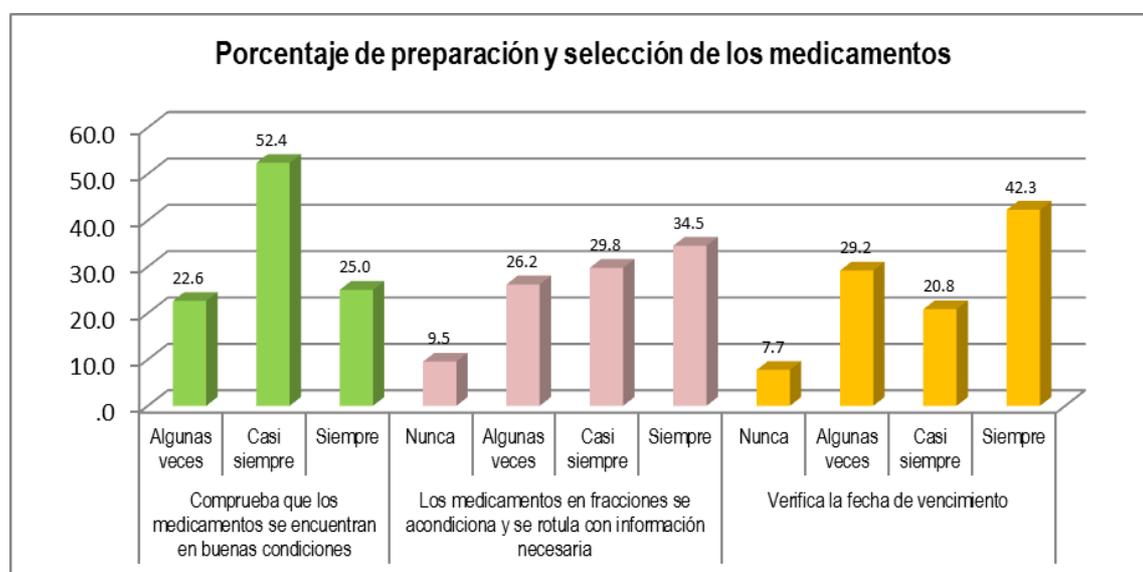
### Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 se observan los porcentajes de validación de la receta durante la dispensación; 44% algunas veces, 29.2% siempre, 22% casi siempre y 4.8% nunca solicitó receta antes de la atención; 41.1% casi siempre, 38.7% algunas veces, 15.5% siempre y 4.8% nunca revisó los datos del paciente, medicamento y prescritos en la receta; 50.6% casi siempre, 31.5% algunas veces y 17.9% siempre verificó que los medicamentos correspondan a la receta médica.

**Tabla 6.** Frecuencia de preparación y selección de medicamentos durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Preparación y selección de los medicamentos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se comprueba que los medicamentos se encuentran en buenas condiciones	Algunas veces	38	22.6	22.6
	Casi siempre	88	52.4	75.0
	Siempre	42	25.0	100.0
Los medicamentos en fracciones se acondiciona en envases adecuados y se rotula con información necesaria para el paciente	Nunca	16	9.5	9.5
	Algunas veces	44	26.2	35.7
	Casi siempre	50	29.8	65.5
	Siempre	58	34.5	100.0
Se verifica la fecha de vencimiento	Nunca	13	7.7	7.7
	Algunas veces	49	29.2	36.9
	Casi siempre	35	20.8	57.7
	Siempre	71	42.3	100.0
Total		168	100.0	

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura 6.** Porcentaje de preparación y selección de medicamentos durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

**Fuente.** Elaboración propia

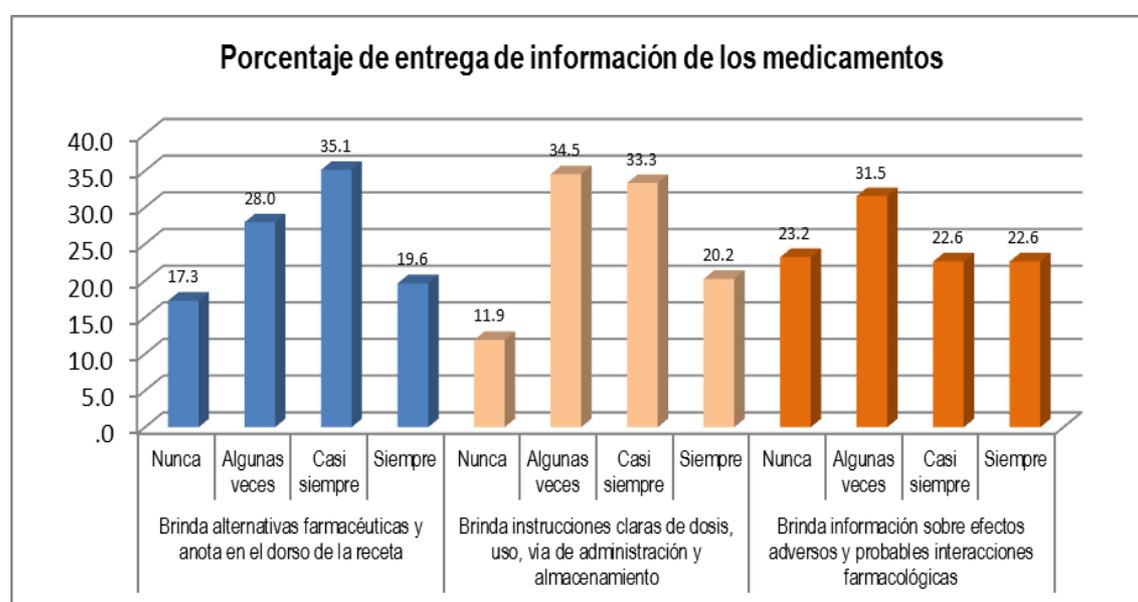
### Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se observan los porcentajes de preparación y selección de los medicamentos durante la dispensación, 52.4% casi siempre, 25% siempre y 22.6% algunas veces comprobaron que los medicamentos se encuentren en buenas condiciones; 34.5% siempre, 29.8% casi siempre, 26.2% algunas veces y 9.5% nunca se acondicionó y rotuló los medicamentos fraccionados; 42.3% siempre, 29.2% algunas veces, 20.8% casi siempre y 7.7% nunca se verificó la fecha de vencimiento del medicamento.

**Tabla 7.** Frecuencia de entrega de información de los medicamentos durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Entrega e información de los medicamentos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En entrega de alternativas farmacéuticas se anota en el dorso de la receta la alternativa dispensada	Nunca	29	17.3	17.3
	Algunas veces	47	28.0	45.2
	Casi siempre	59	35.1	80.4
	Siempre	33	19.6	100.0
Se brinda instrucciones claras de dosis, uso, vía de administración, forma de almacenamiento	Nunca	20	11.9	11.9
	Algunas veces	58	34.5	46.4
	Casi siempre	56	33.3	79.8
	Siempre	34	20.2	100.0
Se brinda información sobre efectos adversos y probables interacciones farmacológicas	Nunca	39	23.2	23.2
	Algunas veces	53	31.5	54.8
	Casi siempre	38	22.6	77.4
	Siempre	38	22.6	100.0
Total		168	100.0	

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura 7.** Porcentaje de entrega de información de los medicamentos durante la dispensación en boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

**Fuente.** Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 7 se observan los porcentajes de entrega de información de los medicamentos; 35.1% casi siempre, 28% algunas veces, 19.6% siempre y 17.3% nunca brindaron alternativas farmacéuticas y anotación en el dorso de la receta; 33.3% casi siempre, 34.5% algunas veces, 20.2% siempre y 11.9% nunca brindaron instrucciones claras sobre la dosis, uso, vía de administración y forma de almacenamiento de los medicamentos; 31.5% algunas veces, 22.6% casi siempre, 22.6% siempre y 23.2% nunca brindaron información sobre efectos adversos y probables interacciones farmacológicas.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

**H1:** Existe relación entre la calidad de atención y la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021.

**H0:** No existe relación entre la calidad de atención y la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021.

**Tabla 8.** Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Tabla cruzada		Dispensación de medicamentos			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Calidad de atención	Algunas veces	18 10,7%	16 9,5%	3 1,8%	37 22,0%
	Casi siempre	33 19,6%	32 19,0%	13 7,7%	78 46,4%
	Siempre	9 5,4%	22 13,1%	22 13,1%	53 31,5%
Total		60 35,7%	70 41,7%	38 22,6%	168 100,0%

Prueba de Chi cuadrado	Valor	gl	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	20,948 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	21,574	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,973	1	,000
N de casos válidos	168		

**Fuente.** Elaboración propia

### Interpretación:

En la tabla 8 se aprecia la prueba de hipótesis para la relación entre la calidad de atención y dispensación de medicamentos; 19.6% casi siempre y 13.1% siempre hubo calidad de atención durante la dispensación de medicamentos. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000), por tanto, se acepta la hipótesis H1; es decir, existe relación entre la calidad de atención y la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del mercado de Villa María del Triunfo 2021

**H0:** No existe relación entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del mercado de Villa María del Triunfo 2021

**Tabla 9.** Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del mercado de Villa María del Triunfo 2021

Tabla cruzada		Validación de la receta				Total
		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Calidad de atención	Algunas veces	4 2,4%	15 8,9%	15 8,9%	3 1,8%	37 22,0%
	Casi siempre	0 ,0%	33 19,6%	42 25,0%	3 1,8%	78 46,4%
	Siempre	0 ,0%	9 5,4%	28 16,7%	16 9,5%	53 31,5%
Total		4 2,4%	57 33,9%	85 50,6%	22 13,1%	168 100,0%

Prueba de Chi cuadrado	Valor	gl	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	39,318 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	37,058	6	,000
Asociación lineal por lineal	21,728	1	,000
N de casos válidos	168		

**Fuente.** Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En la tabla 9 se aprecia la prueba de hipótesis para la relación entre la calidad de atención y validación de receta; 25% casi siempre y 9.5% siempre hubo calidad de atención durante la validación de la receta médica. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000), por tanto, se acepta la hipótesis H1; es decir, existe relación entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del mercado de Villa María del Triunfo 2021

### 4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

**H2:** Existe relación entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

**H0:** No existe relación entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

**Tabla 10.** Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

Tabla cruzada		Preparación y selección de los medicamentos			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Calidad de atención	Algunas veces	14 8,3%	20 11,9%	3 1,8%	37 22,0%
	Casi siempre	18 10,7%	39 23,2%	21 12,5%	78 46,4%
	Siempre	6 3,6%	25 14,9%	22 13,1%	53 31,5%
Total		38 22,6%	84 50,0%	46 27,4%	168 100,0%

Prueba de Chi cuadrado	Valor	gl	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	15,883 <sup>a</sup>	4	,003
Razón de verosimilitudes	17,324	4	,002
Asociación lineal por lineal	15,540	1	,000
N de casos válidos	168		

**Fuente.** Elaboración propia

### Interpretación:

En la tabla 10 se aprecia la prueba de hipótesis para la relación entre la calidad de atención y preparación y selección de los medicamentos; 23.2% casi siempre y 13.1% siempre hubo calidad de atención durante la preparación y selección de los medicamentos. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000), por tanto, se acepta la hipótesis H1; es decir, existe relación entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

#### 4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

**H3:** Existe relación entre la entrega e información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del mercado de Villa María del Triunfo 2021

**H0:** No existe relación entre la entrega e información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del mercado de Villa María del Triunfo 2021

**Tabla 11.** Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la entrega e información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del mercado de Villa María del Triunfo 2021

Tabla cruzada	Entrega de información de los medicamentos				Total	
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Calidad de atención	Algunas veces	8 4,8%	14 8,3%	12 7,1%	3 1,8%	37 22,0%
	Casi siempre	0 0,0%	41 24,4%	24 14,3%	13 7,7%	78 46,4%
	Siempre	3 1,8%	16 9,5%	16 9,5%	18 10,7%	53 31,5%
Total	11 6,5%	71 42,3%	52 31,0%	34 20,2%	168 100,0%	

Prueba de Chi cuadrado	Valor	gl	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	30,121 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	30,403	6	,000
Asociación lineal por lineal	12,052	1	,001
N de casos válidos	168		

**Fuente.** Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En la tabla 11 se aprecia la prueba de hipótesis para la relación entre la calidad de atención y entrega de información de los medicamentos; 14.3% casi siempre y 10.7% siempre hubo calidad de atención durante la entrega de información de los medicamentos. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000), por tanto, se acepta la hipótesis H1; es decir, existe relación entre la entrega de información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del mercado de Villa María del Triunfo 2021

### 4.3. Discusión

En la tabla 1 se observan que 59.5% fueron masculino, 40.5% femeninos, 50.6% tenían edad entre 31-40 años, 22.6% entre 20-30 años, 26.8% entre 41-60 años, 54.2% estaban casados, 32.7% solteros. Resultados son semejantes al estudio de Garate S. (2019) sobre evaluación de la gestión del servicio de farmacia, indicaron 75% de los participantes fueron mujeres, la edad promedio fue 43 años.

En la tabla 2 se observan que 94% del personal demostraron preparación profesional suficiente; 93.5% proporcionaron información sobre la terapia; 95.8% transmitieron seguridad y confianza. Resultados son compatibles con lo reportado por Barzola M, et al. (2019) sobre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios de farmacia, indicaron que la información adecuada y oportuna al usuario sobre la medicación así como el horario de atención y aspectos de la farmacia influyen en la calidad de atención percibido por los usuarios.

En la tabla 3 se observan que 95.8% brindaron atención personalizada; 100% brindó trato amable, respetuoso y uso de uniforme adecuado y limpio. Resultados son semejantes al estudio de Huerta M, et al. (2021) sobre la percepción de calidad para la fidelización de clientes, indicaron que la calidad de servicio en aspectos empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad tiene influencia en el aumento de satisfacción de los usuarios. Asimismo, resultados son similares al estudio de Garate S. (2019) sobre evaluación de la gestión del servicio de farmacia, indicaron que 86% estuvo satisfecho con la atención personalizada y presentación del personal

En la tabla 4 y se observan que el 100% ayudó en lo necesario y respondieron preguntas del usuario; 95.8% comprendieron las necesidades de los usuarios; 100% ofreció servicio rápido durante la atención y el horario del establecimiento fue adecuado. Por otro lado, los resultados son semejantes al estudio de Carajulca R, et al. (2020) sobre calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente, indicaron que la calidad de atención la empatía y rápida atención y aspectos humanísticos (62%) influyen en la satisfacción general por el servicio prestado. Asimismo, resultados son similares al estudio de Barrientos J. (2018) sobre calidad de atención y satisfacción del usuario, reportaron que la calidad de atención fue muy buena en especial por la capacidad de respuesta en la atención y atención de sus necesidades de salud el cual tuvo influencia positiva en la satisfacción de los usuarios.

En la tabla 5 se observan que 95.2% solicitó receta antes de la atención; 95.2% revisó los datos del paciente, medicamento y prescritos en la receta; 100% verificó que los medicamentos correspondan a la receta médica. Resultados son similares con el estudio de

Boza et al. (2017) sobre percepción de la calidad en usuarios sobre atención de salud, indicaron que la seguridad en referencia a verificación de los medicamentos prescritos en la receta médica sean los correctos, asimismo, en la capacidad de respuesta en rapidez de atención fueron los indicadores que influyen en aumento en la calidad y satisfacción de los usuarios.

En la tabla 6 se observan que el 100% comprobaron que los medicamentos se encuentren en buenas condiciones; 90.5% acondicionó y rotuló los medicamentos fraccionados; 92.3% verificó la fecha de vencimiento del medicamento. Resultados son similares al estudio de Rodríguez O, et al. (2017) sobre la dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos, indicaron que la dispensación individualizada de medicamentos es responsabilidad del farmacéutico así como la validación de los medicamentos desde la recepción de la orden médica hasta la entrega al usuario, brindar información sobre condiciones de almacenamiento y forma correcta de administración de los medicamentos.

En la tabla 7 se observan que 82.7% brindaron alternativas farmacéuticas y anotaron en el dorso de la receta; 88.1% brindaron instrucciones claras sobre la dosis, uso, vía de administración y forma de almacenamiento de los medicamentos; 76.8% brindaron información sobre efectos adversos y probables interacciones farmacológicas. Resultados son similares a la investigación de Boffil A, et al. (2017) sobre la calidad de servicio en farmacia, reportaron que la disponibilidad e información de los medicamentos sobre forma de uso y precauciones influyen en aumento de la calidad por el servicio prestado en las oficinas de farmacia.

## **CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

- Se identificó que existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021
- Se determinó que existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021
- Se identificó que existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021
- Se determinó que existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la entrega e información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

## **5.2. Recomendaciones**

- A los Químicos Farmacéuticos estandarizar los procesos para la dispensación de medicamentos con la finalidad que todo el personal brinde atención de calidad a los usuarios
- A los Químicos Farmacéuticos evaluar en forma permanente la calidad de atención mediante sondeo de expectativas y satisfacción a los usuarios con el propósito de establecer planes de mejora en el servicio brindado a los usuarios
- A los Químicos Farmacéuticos brindar servicio centrado en el paciente con el propósito de contribuir al uso correcto de los medicamentos y evitar efectos adversos graves que pueda perjudicar la salud de las personas

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcívar S. (2020). Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. 2019. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. En línea. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13952>
- Allemann S, Van Mil J, Botermann L, et al. (2017). Pharmaceutical Care: the PCNE definition 2013. *International Journal of Clinical Pharmacy*. 36(3):544–555. DOI <https://doi.org/10.1007/s11096-014-9933-x>. En línea. Disponible en: <https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1007/s11096-014-9933-x>
- Arrestegui J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito La Victoria 2020. Escuela Profesional de administración. Universidad San Martín de Porres. En línea. Recuperado de: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui\\_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baixauli V, Satué E, Murillo D, Molinero A, Gómez J, Estrada G. (2020). Propuesta para la dispensación y entreg de medicamentos y productos sanitarios en el domicilio del paciente desde la farmacia comunitaria durante el estado de alarma por COVID-19. SEFAC (Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria). En línea. Recuperado de: [https://www.sefac.org/system/files/2020-04/DOCUMENTO%20DISPENSACI%C3%93N%20DE%20MEDICAMENTOS%20Y%20PS%20CON%20ENTREGA%20A%20DOMICILIO%2016-4-2020\\_1.pdf](https://www.sefac.org/system/files/2020-04/DOCUMENTO%20DISPENSACI%C3%93N%20DE%20MEDICAMENTOS%20Y%20PS%20CON%20ENTREGA%20A%20DOMICILIO%2016-4-2020_1.pdf)
- Barrientos J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller Los Olivos 2018. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1)
- Barzola M, Mondaca R. (2019). Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencia Grau EsSalud julio setiembre 2018. Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061\\_10470039\\_42933981\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Bofill A, López R, Murguido Y. (2017). Calidad de servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *Medisur*. 14(3): 280-288. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n3/ms10314.pdf>
- Boza N, Solano D. (2017). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera febrero marzo 2016. Costa Rica, San José
- Briceño Y. (2020). Dispensación de medicamentos relacionados con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Escuela de posgrado. Universidad César Vallejo. En línea. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%C3%B1o\\_RYJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%C3%B1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1)
- Cajaraville G, Carreras J, Martínez J. (2018). Validación farmacéutica de la prescripción del paciente oncohematológico. *Springer Healthcare Communications*. 1(1) 1-36. En línea. Recuperado de: [https://gruposdetrabajo.sefh.es/gedefo/images/stories/documentos/2016/gedefo\\_validacion\\_farmacutica\\_prescripcion\\_version\\_impresion.pdf](https://gruposdetrabajo.sefh.es/gedefo/images/stories/documentos/2016/gedefo_validacion_farmacutica_prescripcion_version_impresion.pdf)
- Calderón B. (2020). Dispensación de productos farmacéuticos. Primera edición. Editorial Síntesis. Madrid. En Línea. Recuperado de: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490773659.pdf>
- Caruajulca R, Vargas R. (2020). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío San Juan de Lurigancho 2020. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad María Auxiliadora. Recuperado de: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%C3%93N%20FARMAC%C3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%2C%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%2C%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Da Silva D. (2021). Características del buen servicio al cliente: cómo garantizar la mejor experiencia. Blog de Zendesk. En línea. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/caracteristicas-buen-servicio-al-cliente/>
- Delahoz E, Fontalvo T, Fontalvo O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación Universitaria*. 13(2): 1-10. En línea. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v13n2/0718-5006-formuniv-13-02-93.pdf>

- Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J.* 15(6):430-436. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/?report=reader>
- Duque E. (2017). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Rev Innovar.* 15(25): 64-80. En línea. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- FIP. (2017). Declaración de políticas de la FIP, desarrollo estratégico de información sobre medicamentos para el beneficio de los pacientes y usuarios de medicamentos. International Pharmaceutical Federation. En línea. Recuperado de: <https://www.fip.org/file/1597>
- FIP. (2020). Sección de Farmacia Comunitaria de la FIP. International Pharmaceutical Federation. En línea. Recuperado de: [https://www.fip.org/files/fip/CPS/Vision\\_2020\\_Spanish.pdf](https://www.fip.org/files/fip/CPS/Vision_2020_Spanish.pdf)
- FIP-OMS. (2018). Buenas prácticas en farmacia. Directrices conjuntas FIP/OMS sobre Buenas Prácticas en Farmacia: Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. International Pharmaceutical Federation. En línea. Recuperado de: <https://www.portalfarma.com/Profesionales/farmacaiinternacional/fip/declaracionguias/Documentos/Buenas%20practicass%20FIP%20OMS.pdf>
- Garate S. (2019). Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015. Escuela Universitaria de Posgrado. Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%20ARIAS%20SILVIA%20ROCIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández R, Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Sexta Edición. Editorial McGrawHill
- Huerta M, De Paz J. (2021). Percepción de la calidad para la fidelización de los clientes de la botica Inkafarma en épocas de COVID-19 en el distrito de Comas 2020. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Roosevelt. Recuperado de: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/378/TESIS%20CALIDAD%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marín A. (2017). Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: Análisis ético sobre la profesión del Químico Farmacéutico. *Acta Bioethica;* 23 (2): 341-350. En línea. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v23n2/1726-569X-abioeth-23-02-00341.pdf>

- MINSA-DIGEMID. (2009). Manual de Buenas prácticas de Dispensación. RM. 013-2009/MINSA. Ministerio de Salud. En línea. Recuperado de: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)
- Pincay Y, Parra C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras, una mirada en Ecuador. Rev. Dominios de las Ciencias. 6(3): 1118-1142. En línea. Recuperado de: [file:///C:/Users/Nesquen/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Nesquen/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20(4).pdf)
- Rodríguez O, García A, Carbonell L, León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Rev Cubana Med Gen Integr. 2017; 33(4): 1-10. En línea. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n4/a07\\_271.pdf](http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n4/a07_271.pdf)
- Román C, Urgilez P, Andrade D. (2020). Consideraciones éticas en la dispensación de medicamentos en farmacias de Ecuador. Rev haban cienc méd. 19(5): e2954. En línea. Recuperado de: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2954>

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			Metodología
			Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo de investigación:
¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021?	Identificar la relación entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	Si existe relación entre la calidad de atención y la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	<b>Dependiente</b> Calidad de atención	Competencias del personal	- Demuestra preparación profesional suficiente durante la atención - Proporciona información adecuada y oportuna sobre la terapia - Transmite seguridad y confianza durante la atención	<b>Tipo de investigación:</b> Básico  <b>Nivel de investigación:</b> Explicativo
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Atención confortable por el personal	- Brinda atención personalizada - El trato es amable y respetuoso - Usa uniforme adecuado y limpio	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
1. ¿Cómo la validación de la receta se relaciona con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021?	1. Determinar la relación entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	1. Existe relación entre la validación de la receta con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	<b>Independiente</b> Dispensación de medicamentos	Actitud del personal	- Ayuda en lo necesario y responde preguntas del usuario - Comprende las necesidades de los usuarios - Ofrece servicio rápido durante la atención - El horario del establecimiento es adecuado	<b>Método y Diseño:</b> Descriptivo Correlacional, transversal
2. ¿Cómo la preparación y selección de los medicamentos se relacionan con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021?	2. Identificar la relación entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	2. Existe relación entre la preparación y selección de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021		Validación de la receta	- Se solicitó receta antes de la atención - Se revisó minuciosamente la receta antes de la atención (datos del paciente, del medicamento y prescriptor) - Se verificó que los medicamentos corresponden a la receta e interpretó los medicamentos prescritos	<b>Población:</b> - 300 pacientes  <b>Muestra:</b> 168 usuarios
3. ¿Cómo la entrega e información de los medicamentos se relacionan con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021?	3. Determinar la relación entre la entrega e información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021	3. Existe relación entre la entrega e información de los medicamentos con la calidad de atención en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021		Preparación y selección de los medicamentos	- Se comprueba que los medicamentos se encuentran en buenas condiciones - Los medicamentos en fracciones se acondiciona en envases adecuados y se rotula con información necesaria para el paciente - Se verifica la fecha de vencimiento	<b>Técnica:</b> Encuesta
				Entrega e información de los medicamentos	- En entrega de alternativas farmacéuticas se anota en el dorso de la receta la alternativa dispensada - Se brinda instrucciones claras de dosis, uso, vía de administración, forma de almacenamiento - Se brinda información sobre efectos adversos y probables interacciones farmacológicas	<b>Instrumento:</b> Cuestionario

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021

#### ENUNCIADO:

El presente cuestionario es anónimo y voluntario; se requiere ser objetivo al responder cada una de las preguntas, los resultados permitirán obtener información respecto a la calidad de atención y dispensación de medicamentos en oficinas de farmacia

#### DATOS GENERALES

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: 20 – 30 años ( ) 31 – 40 años ( ) 41 – 50 años ( ) 51 – 60 años ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ) Viudo ( )

## 1. CALIDAD DE ATENCIÓN

### DIMENSIÓN 1: Competencia del personal

Nº	Indicador	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Demuestra preparación profesional suficiente durante la atención				
2	Proporciona información adecuada y oportuna sobre la terapia				
3	Transmite seguridad y confianza durante la atención				

### DIMENSIÓN 2. Atención confortable por el personal

Nº	Indicador	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
4	Brinda atención personalizada				
5	El trato es amable y respetuoso				
6	Usa uniforme adecuado y limpio				

### DIMENSIÓN 3: Actitud del personal

Nº	Indicador	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
7	Ayuda en lo necesario y responde preguntas del usuario				
8	Comprende las necesidades de los usuarios				
9	Ofrece servicio rápido durante la atención				
10	El horario del establecimiento es adecuado				

## 2. DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

### DIMENSIÓN 4: Validación de la receta

Nº	Indicador	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11	Se solicitó receta antes de la atención				
12	Se revisó minuciosamente la receta antes de la atención (datos del paciente, del medicamento y prescrito)				
13	Se verificó que los medicamentos corresponden a la receta e interpretó los medicamentos prescritos				

### DIMENSIÓN 5: Preparación y selección de los medicamentos

Nº	Indicador	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
14	Se comprueba que los medicamentos se encuentran en buenas condiciones				
15	Los medicamentos en fracciones se acondiciona en envases adecuados y se rotula con información necesaria para el paciente				
16	Se verifica la fecha de vencimiento				

### DIMENSIÓN 6: Entrega e información de los medicamentos

Nº	Indicador	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
17	En entrega de alternativas farmacéuticas se anota en el dorso de la receta la alternativa dispensada				
18	Se brinda instrucciones claras de dosis, uso, vía de administración, forma de almacenamiento				
19	Se brinda información sobre efectos adversos y probables interacciones farmacológicas				

## Anexo 3. Data consolidado de resultados

Nº	Sexo	Edad	Est Civil	Competencia del personal			Atención confortable por el			Actitud del personal				Validación de la receta			Preparación y selección de los			Entrega e información de los		
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	2	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	1	3	1
2	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3
3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
6	1	2	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3	3
7	2	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
8	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1	1
10	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
11	1	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2
12	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2
13	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	1	3	2
14	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1
15	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
16	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3
18	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
19	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
20	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1
21	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
22	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
23	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
24	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3
25	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3

26	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1
28	1	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
29	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2
30	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2
31	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
32	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
33	2	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1
34	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
35	1	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	1	2	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
37	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3
38	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1
39	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
40	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
41	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2
42	2	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2
43	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
44	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
45	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1
46	1	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
47	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
48	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
49	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3
50	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
51	2	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	1	3	1
52	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3
53	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

55	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
56	1	2	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3	3
57	2	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
58	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1	1
60	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
61	1	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2
62	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2
63	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	1	3	2
64	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1
65	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
66	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3
68	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
69	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
70	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1
71	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
72	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
73	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
74	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3
75	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
76	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
77	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1
78	1	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
79	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2
80	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2
81	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
82	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
83	2	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1

83	2	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1
84	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
85	1	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
86	1	2	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
87	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3
88	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1
89	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
90	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2
92	2	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2
93	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
94	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
95	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1
96	1	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
97	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
98	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
99	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3
100	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
101	2	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	1	3	1
102	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3
103	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
105	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
106	1	2	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3	3
107	2	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
108	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1	1
110	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
111	1	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2

112	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2
113	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	1	3	2
114	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1
115	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
116	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3
118	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
119	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
120	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1
121	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
122	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
123	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
124	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3
125	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
126	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
127	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1
128	1	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
129	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2
130	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2
131	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
132	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1
133	2	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1
134	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
135	1	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
136	1	2	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
137	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3
138	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1
139	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
140	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

141	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	
142	2	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	
143	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
144	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	
145	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	
146	1	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	
147	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
148	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
149	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3	
150	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	
151	2	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	1	3	1	
152	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3	
153	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
155	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
156	1	2	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	1	4	1	3	3	
157	2	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
158	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
159	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1	1	
160	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
161	1	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	
162	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	
163	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	1	3	2	
164	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	
165	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
166	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3
168	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4

**Anexo 4.** Cronograma del trabajo de campo

Actividad	Lugar y Fecha	N° encuestas realizadas
Aplicación de la encuesta	boticas del mercado de Villa María del Triunfo 30 de octubre 2021	35
Aplicación de encuesta	boticas del mercado de Villa María del Triunfo 05 de noviembre 2021	35
Aplicación de encuesta	boticas del mercado de Villa María del Triunfo 06 de noviembre 2021	40
Aplicación de encuesta	boticas del mercado de Villa María del Triunfo 12 de noviembre 2021	30
Aplicación de encuesta	boticas del mercado de Villa María del Triunfo 14 de noviembre 2021	28
TOTAL		168

### Anexo 5. Testimonios fotográficos







**Anexo 6. Juicio de expertos****FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS****I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: TASAYCO YATACO NESQUEN JOSÉ  
 1.2 Grado académico: DOCTOR  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Interamericana para el Desarrollo  
 1.4 Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCION Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN USUARIOS DE CINCO BOTICAS DEL CERCADO DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO  
 1.5 Autor del instrumento: UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO  
 1.6 Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Es adecuado al alcance de la ciencia y tecnología				X	
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Es adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7. Consistencia	Basado en aspectos Teóricos – Científicos y del tema de estudio					X
8. Coherencia	Existe coherencia entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 95%  
 VALORACION CUALITATIVA : Muy bueno  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Aplicar

Lima, 27 de octubre del 2021



Tasayco Yataco Nesquen José

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.7 Apellidos y nombres del experto: CHURANGO VALDEZ JAVIER  
 1.8 Grado académico: MAGISTER  
 1.9 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNID  
 1.4. Título de la Investigación: "CALIDAD DE ATENCION Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN USUARIOS DE CINCO BOTICAS DEL CERCADO DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO 2021"  
 1.5. Autor del instrumento: MIRANDA QUISPE MARILI – SANDOVAL PORTILLO ELIAS  
 1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

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

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%  
 VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: 28 de octubre 2021

  
 .....  
*Javier Churango Valdez*  
 Químico Farmacéutico  
 C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04  
 D.N.I. N° 07403292

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: MONTELLANOS CABRERA HENRY
- 1.2. Grado académico: MAGISTER
- 1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE IML
- 1.4. Título de la Investigación: "CALIDAD DE ATENCION Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN USUARIOS DE CINCO BOTICAS DEL CERCADO DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO 2021"
- 1.5. Autor del instrumento: MIRANDA QUISPE MARILI – SANDOVAL PORTILLO ELIAS
- 1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

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

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%**  
**VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO**  
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA**

Lugar y fecha: 28 de octubre 2021



Mg. Q.F. Tox. Henry S. Montellanos Cabrera  
 Químico Farmacéutico  
 Especialidad en Toxicología y Química Legal  
 C.Q.F.P. 7970 RNE 030  
 DNI: 25796967

## Anexo 7: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

El presente consentimiento informado se dirige a usuarios de boticas del cercado de Villa María del Triunfo, se les invita a participar en el estudio “Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021”

Nosotros los Bachilleres en Farmacia y Bioquímica, Sandoval Portillo Elías y Quispe Miranda Marili Luz. Le vamos a brindar información e invitarle a participar de esta investigación, antes de decidir puede realizar las consultas necesarias.

Esta investigación incluirá el desarrollo de un cuestionario el cual incluye datos de características demográficas, calidad de atención y dispensación de medicamentos, la encuesta durará aproximadamente entre 10 a 15 minutos

Su participación es totalmente voluntaria, puede cambiar de idea y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

La información que recojamos por este proyecto de investigación se mantendrá confidencial y nadie sino los investigadores tendrán acceso a verla. La información acerca de usted tendrá un código. No se compartirá información confidencial.

Desde ya agradezco su participación

**Acepto participar voluntariamente en esta investigación**, he sido informado de que la meta de este estudio es identificar la relación entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021. Me han indicado también que la investigación incluirá características demográficas, calidad de atención y dispensación de medicamentos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

-----  
Nombre del Participante  
(En letras de imprenta)

-----  
Firma del Participante

-----  
Fecha