



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Influencia de las buenas prácticas de dispensación de  
ansiolíticos para optimizar los recursos en la farmacia  
Pharma Lamb, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Julio César Díaz Giraldo (ORCID: 0000-0002-1662-7567)

**ASESORA:**

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**CHICLAYO – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Rina Noemí Cuzquén Sandoval, mi esposa por su apoyo incondicional y acompañarme siempre con su bendición.

A mis hijas María Belén y Fátima Noemí, porque son el motivo para seguir esforzándome cada día.

Julio César.

## **Agradecimiento**

A la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y a cada uno de los docentes, por su apoyo absoluto en la realización del trabajo de investigación.

A la farmacia Pharma Lamb de la ciudad de Chiclayo, por brindarme las facilidades para poder realizar el presente estudio en tan prestigiosa entidad.

A nuestra asesora, por su apoyo y dedicación, quien, con su sapiencia, experiencia y entereza me ha permitido llegar a la culminación de este trabajo.

El Autor

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Díaz Giraldo Julio César, egresado del Programa de Maestría (x) Doctorado () en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 18192121

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: "INFLUENCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE ANSIOLÍTICOS PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS EN LA FARMACIA PHARMA LAMB, 2018", la misma que presento para optar de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD a favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraran causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 20 de enero del 2019



Julio Cesar Díaz Giraldo.  
DNI 18192121

## índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>12</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2. Operacionalización.....	13
2.3. Población, muestra y muestreo.....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento.....	17
2.6. Método de análisis de datos.....	17
2.7. Aspectos éticos.....	17
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>24</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>33</b>
Anexo 1. Consentimiento informado.....	33
Anexo 2. Cuestionario de satisfacción.....	34
Anexo 3. Check list para evaluar el estado de servicio de farmacia.....	35
Anexo 4. Ficha de registro de datos.....	39
Anexo 5. Matriz de consistencia.....	40
Anexo 6. Acta de originalidad.....	55
Anexo 7. Reporte de Turnitin.....	56
Anexo 8. Autorización de publicación de tesis .....	57
Anexo 9. Autorización de la versión final del trabajo de Investigación.....	58

## Índice de tablas

Tabla 1. Características de los pacientes encuestados acerca del servicio de consulta farmacéutica en la farmacia Pharma Lamb, 2018	19
Tabla 2. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos por el personal químico farmacéutico en la farmacia Pharma Lamb, 2018	20
Tabla 3. Opiniones de los pacientes sobre la satisfacción en la atención brindada, por el químico farmacéutico en la dispensación de los medicamentos ansiolíticos, en sus dimensiones humana, técnica y social en la farmacia Pharma Lamb, 2018	21
Tabla 4. Prueba Chi- cuadrado para analizar la relación de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos para la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb, 2018.	22

## Resumen

Las buenas prácticas de dispensación son un conjunto de normas establecidas que garantizan el uso adecuado de los medicamentos de forma racional, considerando que la atención que brindan los profesionales que atienden en una farmacia debe ser de calidad y teniendo en cuenta la normatividad Internacional, nacional y local. La presente investigación tuvo como objetivo: demostrar que las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos influyen en la optimización del recurso humano de la farmacia Pharma Lamb de la ciudad de Chiclayo, 2018. La investigación se aplicó a una población de 136 usuarios que utilizan medicamentos ansiolíticos y fluctúan entre 18 y 65 años. Se utilizó el tipo de investigación cuantitativa con método descriptivo, diseño correlacional, los resultados se obtuvieron utilizando los programas estadísticos Excel y SPSS versión 19. Finalmente se llegó a la conclusión de que las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos influyen positivamente en la optimización del recurso humano.

**Palabras clave:** Buenas prácticas, dispensación, medicamentos ansiolíticos, recurso humano.



## ABSTRACT

Good dispensing practices are a set of established rules that ensure the proper use of medicines in a rational manner, considering that the care provided by the professionals who serve a pharmacy must be of quality and taking into account the international, national and international regulations. The present investigation had as objective: to demonstrate that the good practices of dispensing anxiolytic drugs influence in the optimization of the human resource of Pharma Lab pharmacy of the Chiclayo city, 2018. The investigation was applied to a population of 136 users that use medicines anxiolytics and fluctuate between 18 and 65 years. The type of quantitative research was used with descriptive method, correlational design; the results were obtained using the statistical software Excel and SPSS version 19. Finally, it was concluded that good practices of dispensing anxiolytics positively influence the optimization of the resource human.

**Keywords:** Good practices, dispensation, anxiolytics medication, human resources.

## I.- INTRODUCCIÓN

Analizando realidad problemática través de la historia, el significado de la salud, ha sido considerado como un reflejo del bienestar de las personas, originándoles necesidades reales o imaginarias en su vida cotidiana, asumiendo que cualquier malestar detectado es inmediatamente medicalizado y atribuido como una enfermedad falsa.

Por tal motivo, Cerecedo (2013) afirma que a pesar de poseer el máximo bienestar material, a diario las personas atendidas en los consultorios se quejan de malestares que probablemente tengan más relación con sentirse mal que con enfermedades reales.

Por lo tanto, si arbitrariamente engrandecemos la salud a un estado de absoluto e imperante bienestar, en consecuencia va ocasionar en las personas una persistente percepción de descontento y contrariedad, debido a que se hace notorio que es inviable obtenerla; el resultado produce un descenso de la tolerancia a las dolencias y a la molestia de los síntomas.

Para tal efecto, es común que ante situaciones cotidianas de la vida como el estrés, la tristeza, soledad, etc., la persona lo perciba como un fracaso en su salud y recurra a los psicofármacos para recuperar el estado de bienestar.

Al respecto, Baca (2016) nos presenta una definición de los medicamentos ansiolíticos, considerados como sustancias que tienen acción depresora del sistema nervioso central lo que produce un efecto de calma, serenidad y placidez. Son vistos ancestralmente como tranquilizantes menores, cuyo uso está destinado al tratamiento de los trastornos de la ansiedad (neurosis) y sus desórdenes.

Consecuentemente, es necesario hacer hincapié en la exigencia de una adecuada valoración a la persona en situaciones de inestabilidad emocional que garantice un buen diagnóstico y por consiguiente el uso racional de los medicamentos ansiolíticos con la intención de generar tranquilidad en los pacientes y devolver el estado de buena salud para desempeñarse en las diversas situaciones y roles que cumplen en la sociedad.

Por otra parte, Vicente (2013) nos presenta los hallazgos de una publicación de la Dirección General de Farmacia, donde se distingue que el consumo de medicamentos ansiolíticos e hipnóticos ha aumentado casi en un 40 por ciento desde el 2005 al 2011.

Esto demuestra que cada vez las personas tenemos menos tolerancia a la insatisfacción o malestar y, lejos de buscar formas naturales para enfrentar estas situaciones, inmediatamente buscamos atención médica para que se nos suministre medicamentos ansiolíticos que nos devuelvan la calma y sosiego.

En un contexto internacional, la Escuela de negocios experta en el adiestramiento empresarial nos presenta en el 2014 una investigación pormenorizada acerca del consumismo farmacéutico, donde las cifras señalan los 3 primeros lugares: resultando Estados Unidos como el principal comprador de fármacos a nivel mundial, su gasto anual en euros asciende a 240.700 millones, seguido de Japón con 81.600 millones y finalmente China con 59.900 millones. En contraste, los países con gastos más mesurados son Corea del Sur, India y Rusia con cifras de 8.300, 10.300 y 12.500 millones respectivamente.

Este incremento de consumo de medicamentos a nivel mundial ha sido aprovechado por los grandes empresarios que han abierto más boticas y farmacias, al punto de crear cadenas farmacéuticas.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud precisa que la vertiginosa expansión de las cadenas farmacéuticas, consolida su dominio del mercado, aperturando con celeridad establecimientos, lo que no garantiza la calidad de las prestaciones, especialmente a los consumidores de medicamentos ansiolíticos, quienes son los más perjudicados al no hacer uso racional de medicamentos (OMS, 2014)

Hoy en día para atender este incremento de locales farmacéuticos, los propietarios con la finalidad de captar mayores consumidores han construido amplios locales que cumplen las funciones de supermercados, donde cada usuario se pasa horas viendo y escogiendo productos según lo que ellos creen

que necesitan (autoservicio), con esta práctica habitual queda de lado el uso racional de los medicamentos.

Actualmente, según un informe del Ministerio de Salud señala que las principales limitaciones asociadas a la dispensación de los medicamentos son debido a las barreras culturales, la precaria condición socioeconómica y la deficiente cobertura de salud (MINSa, 2016)

Teniendo en cuenta que los medicamentos ansiolíticos son considerados como elementos centrales de carácter terapéutico, y catalogados por las personas como un bien social al que todos podemos tener acceso, es necesario ser utilizados adecuadamente, ya que de no ser así pueden generar consecuencias desfavorables y desafortunadas que pondrían en peligro la salud del paciente, tales como: adicción y resistencia a los medicamentos ansiolíticos y/o agravar o prolongar las enfermedades que padecen.

Así, Esteban (2018) aseveró que las reacciones adversas a los medicamentos ansiolíticos se sitúan entre el 6% y el 11%, considerándose una causa de admisión hospitalaria e incluso pueden ocasionar la muerte.

Orueta (2008), precisó que en la actualidad, el incumplimiento terapéutico de la prescripción médica de los fármacos ansiolíticos en los pacientes, así como la automedicación y el almacenamiento en sus hogares, constituyen los principales problemas que deben afrontar las políticas de salud en cuanto al uso racional de los medicamentos.

En reiteradas oportunidades, estos tres factores se transforman en un legítimo círculo vicioso, ya que el incumplimiento del uso racional y pertinente de medicamentos ansiolíticos dan origen a un almacenamiento innecesario y éste promueve que en circunstancias similares de afectación a la salud conlleven a la automedicación.

Las repercusiones del incumplimiento terapéutico afectan directamente a la salud de las personas, ocasionando un acortamiento de la acción terapéutica del fármaco, un aumento de las resistencias, un incremento de la automedicación y una alza significativa de los costes sanitarios. En consecuencia, debido al incremento de la morbimortalidad aumentarán las

hospitalizaciones, las visitas a centros ambulatorios y de urgencias, y las pruebas diagnósticas resultando en elevar la dosis de la medicación o cambios de la prescripción médica. (Dilla, 2009)

Además, la inadecuada interpretación que realizan los pacientes de la receta prescrita por el profesional, dificulta lograr el tratamiento indicado para cada persona, por lo tanto, podría ocasionar un perjuicio en su salud y constituirse en un grave problema de índole económico y sociocultural.

Por estas razones, la Dirección general de medicamentos, insumos y drogas, consideró indispensable focalizar los esfuerzos en asistir al personal farmacéutico en las estrategias que favorezcan la excelencia en la atención a los usuarios. Para tal fin, elaboró el Manual de buenas prácticas de dispensación de medicamentos, cuya finalidad es propiciar intervenciones de salud que garanticen la correcta dispensación de los fármacos, especialmente los ansiolíticos, en los diferentes establecimientos farmacéuticos en el ámbito nacional (DIGEMID, 2010)

A nivel regional, se evidencia que los establecimientos farmacéuticos carecen del número adecuado de químicos farmacéuticos, y en su mayoría son atendidos por el personal técnico de farmacia, lo que no permite cumplir con las normas que contemplan que el químico farmacéutico es el profesional que tiene a su cargo la función de dispensar los medicamentos.

Esta problemática afecta sin dudar a los pacientes que hacen uso indiscriminado de medicamentos ansiolíticos o no completan el ciclo de tratamiento prescrito por el profesional que los atendió.

La Farmacia PharmaLamb, es un establecimiento farmacéutico privado ubicado en la Ciudad de Chiclayo, cuenta con 2 químicos farmacéuticos y 6 técnicas de farmacia, la dispensación y almacenamiento de los medicamentos ansiolíticos está a cargo del químico farmacéutico, quién recibe la receta de ansiolíticos, a continuación procede a validar el contenido de la misma, para finalmente entregar el medicamento el cuál se encuentra almacenado en estantería, verificando además la fecha de caducidad y que se encuentre en buenas condiciones antes de dispensarlo. Es frecuente en

el establecimiento, el uso de estos productos ansiolíticos especialmente en la población adulto joven y mayor.

De acuerdo con todo lo descrito surgen las siguientes interrogantes: ¿De qué manera las prácticas de dispensación de medicamentos en la farmacia Pharma Lamb influyen en la optimización del recurso humano? ¿Cuál es la relación entre los procesos de receptación y verificación de la receta médica por el químico farmacéutico y las prácticas de dispensación del medicamento? ¿De qué manera la interpretación de la receta médica por el químico farmacéutico influye en las prácticas de dispensación del medicamento?

Es importante conocer cuáles son los trabajos previos que se han desarrollado a partir de las variables en estudios, así tenemos que en Quito, se realizó una investigación en el Hospital Vosandez, en el área de Farmacia, que permitió elaborar un plan de mejoramiento continuo del proceso de expender los medicamentos en base a las buenas prácticas dirigidas al paciente ambulatorio, los hallazgos encontrados evidencian claramente la deficiencia de conocimientos, competencias y actitudes del personal auxiliar de farmacia referente a las buenas prácticas de dispensación así como también dejó al descubierto una falla en el tratamiento de la información al paciente que acude a la farmacia en busca de medicamentos. (Gía, 2015)

En España, un estudio aplicado a los usuarios de una farmacia comunitaria con la finalidad de diseñar e implementar un modelo de gestión del seguimiento fármaco terapéutico, demostró que los pacientes mayoritariamente poseen factores de riesgo asociados directamente al consumo asiduo de los recursos del sistema, lo que se evidenció en la relación estadísticamente significativa ( $P < 0,01$ ) entre el número de factores de riesgo de los pacientes y la frecuencia de uso de los recursos en el seguimiento farmacoterapéutico, y por lo tanto al costo asignado a estos recursos. (Cobiar, 2011)

Así mismo, en Huancayo una investigación realizada en el Hospital Daniel Alcides Carrión, en el Servicio de farmacia, para determinar las buenas prácticas de dispensación y el uso racional de los medicamentos, concluyó que el 98% de usuarios sostienen que la admisión y verificación de la receta decidirá el despacho del medicamento; asimismo el 91% de usuarios

consideran que el análisis e interpretación de la prescripción favorecerá un correcto expendio de los fármacos; igualmente, el 89% atribuyen que la elaboración y selección de los medicamentos constituyen elementos fundamentales del buen proceso de dispensación; en contra parte el 88% respondió que los medicamentos entregados no fueron registrados para verificar su existencia. Respecto al servicio recibido durante la entrega de los fármacos por el químico farmacéutico, el 30% respondió que el profesional encargado si les brindó información sobre el uso racional del medicamento y el 70% respondió que no les brindó ninguna información. (Chávez, 2015)

A nivel local, en Chiclayo se realizó un estudio acerca de las opiniones de satisfacción en los consumidores de productos farmacéuticos en las farmacias y boticas de la ciudad, cuyos resultados señalan que en nivel de satisfacción encontrado en los usuarios es alto respecto a las variables propuestas (atención farmacéutica, dispensación y calidad de servicio). Acerca del expendio de los medicamentos, se determinó que existe un alto índice de usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos sin prescripción médica, esta situación ocasiona que los químicos farmacéuticos asuman la responsabilidad de garantizar que la dispensación del medicamento sea la más correcta. (Montenegro ,2018)

Finalmente, en Chiclayo se realizó una investigación mediante encuestas domiciliarias para valorar la efectividad de una intervención educativa sobre el correcto uso de las benzodiazepinas, se brindó charlas educativas en los hogares de los consumidores, posteriormente se aplicó otra encuesta que permitió determinar el grado de entendimiento de las personas acerca de los ansiolíticos, comparándose el resultado de ambas encuestas. Los hallazgos recabados permitieron afirmar que existe un amplio entendimiento de las benzodiazepinas posterior a la charla educativa, por lo tanto se concluyó que la intervención educativa (buenas prácticas de dispensación) sobre el uso de benzodiazepinas tuvo un impacto positivo en los pacientes. (Mallqui ,2015)

La presente investigación tiene sustento teórico, el mismo que se detalla a continuación, Existen números documentos que nos dan cuenta de las

definiciones y conceptualizaciones de las dos variables involucradas en la presente tesis de investigación, a continuación, se precisa en siguiente marco teórico.

Las buenas prácticas de farmacia son consideradas como un conjunto de acciones enfocadas en garantizar un servicio de calidad basado en la evidencia científica, que están dirigidas a responder las necesidades de los usuarios de los servicios farmacéuticos (Federación Internacional Farmacéutica, 2012)

El Ministerio de Salud (2016) ha elaborado un manual donde define a la dispensación de medicamentos como un acto profesional farmacéutico de suministrar en menor o mayor cantidad productos farmacéuticos a una persona, por lo regular atendiendo la entrega de una receta prescrita por un profesional facultado según la normativa vigente. El químico farmacéutico es el responsable de instruir al paciente acerca de la forma correcta de utilizar el medicamento, lo que debe incluir los efectos colaterales, las reacciones adversas y la forma de conservación del fármaco.

López (2010) afirma que la prescripción médica es la instrucción o dato detallado, dada por un prescriptor o profesional entendido de la materia que va dirigida a un dispensador (receta). Está a su vez, debe ser legible, entendible y debe indicar con exactitud lo que se desea suministrar o proporcionar. El profesional médico está legalmente obligado a redactar de manera clara y explícita, debido a que un error o falla en el flujo o proceso que sigue después de una prescripción, podría sobrellevar a circunstancias peligrosas, o incluso al fallecimiento del paciente.

Cabe resaltar, que las buenas prácticas de dispensación de medicamentos deben asemejarse a las buenas prácticas de prescripción médica, de tal manera que estas definiciones deben ser conocidas por todos los químicos farmacéuticos, ya que son ellos los que optimizarán los recursos en farmacia.

En ese contexto, los establecimientos farmacéuticos se ven en la necesidad de optimizar el recurso humano a su cargo con la finalidad de dar cumplimiento a las buenas prácticas de dispensación.

Por lo tanto, la selección del recurso humano debe enfocarse en las habilidades y destrezas para cumplir con el perfil del puesto, no dejando de lado la



valoración de las actitudes personales de los postulantes como la responsabilidad, el emprendimiento, la solidaridad, la perseverancia, la asertividad, la empatía, el respeto, entre otras; que han demostrado el impacto positivo que producen en el clima laboral de la organización.

Cuando hablamos de optimizar nos estamos refiriendo a la manera o forma de realizar acciones para mejorar los recursos de una empresa, en este caso el servicio de farmacia, para que este obtenga mayores y mejores resultados, mayor eficiencia en la atención al público y por ende ganar prestigio para la misma, con profesionales y técnicos muy bien capacitados, cumpliendo y ejerciendo un rol protagónico para el desarrollo institucional.

Así mismo, optimizar los recursos, implica un proceso de perfeccionamiento de los procesos dentro de la organización, lo que supone un mejoramiento continuo, aprovechando al máximo los recursos disponibles sean humanos, económicos, etc.

Al respecto, Guerra (2015) afirma que la optimización de recursos en salud es considerada como un proceso donde deben gestionarse de manera eficiente y eficaz acciones de mejora continua, contando siempre con los recursos necesarios para prestar todos los servicios que ofrecen los diferentes establecimientos, la inadecuada dispensación de un medicamento o prescripción médica puede afectar enormemente el nivel de servicio que se ofrece.

Así mismo, Rodríguez (2009) precisa que para optimizar los recursos en salud es necesaria la rapidez, como sinónimo de efectividad, ya que la disponibilidad, así como la distribución y sobre todo la dosificación del medicamento hacia el paciente determina el grado de efectividad de la atención, para ello se requiere la presencia de profesionales con un vasto conocimiento de las funciones dentro del área de farmacia.

Tales definiciones nos permiten aseverar que el personal se convierte en la fuerza de trabajo y herramienta clave con la que cuentan los establecimientos como farmacias y boticas para cumplir con las demandas de los usuarios. En los trabajadores recae la conducción de una farmacia hacia niveles de excelencia en el servicio de atención farmacéutica.

Al respecto, Donabedian (2012), señala que para garantizar la prestación de servicios a las personas que requieren productos o medicamentos para mejorar su salud, deben de coexistir tres componentes o dimensiones: el componente técnico, el interpersonal o Humano y el componente de confort o social-contexto.

La dimensión técnica hace referencia a la sólida base científica que posee el profesional farmacéutico, y que le permite aplicarla en la atención a los usuarios, es decir aplicar la ciencia en provecho de las personas , para lograr el uso racional de los medicamentos y disminuir con ello los riesgos que puedan ocasionar el mal uso de ellos.

La dimensión humana se sustenta en que el usuario es la pieza fundamental del servicio, se debe tener en cuenta la individualidad, las necesidades y características de cada usuario; para ello es necesario que los profesionales brinden el tiempo adecuado, sean empáticos y brinden un trato amable y cortés. Finalmente, la dimensión social está conformada por los componentes del entorno que facilitan un servicio más cálido y confortable como la ambientación, la limpieza, la privacidad y la confianza que percibe el usuario lo que genera un valor agregado en su atención.

Los establecimientos farmacéuticos ven reflejado la satisfacción de los usuarios cuando estos evidencian o muestran un buen estado de ánimo durante todo el proceso de atención, además los usuarios tendrán lealtad al establecimiento y que siempre concurrirán a este lugar, realizarán difusión gratuita, recomendarán el establecimiento a sus amigos y familiares.

Estamos convencidos que para que una farmacia sea reconocida y prestigiosa, no sólo depende de una adecuada dotación de medicamentos, amplios locales y bien organizados, precios bajos, sino que depende en primer lugar de la atención y/o servicio que brinde los profesionales que atienden en dichas entidades.

La investigación se plantea el siguiente problema, ¿Cómo influyen las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos en la optimización del recurso humano en la farmacia PharmaLamb, 2018?

Así mismo la presente investigación se justifica debido a las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos y la optimización de los recursos en una farmacia son intervenciones prioritarias que se deben dar en las políticas de salud, lo que beneficiaría en mejorar las condiciones de vida de la personas, especialmente en aquellas más frágiles como lo constituyen las que presentan un trastorno de ansiedad.

Sin embargo, en las farmacias se puede evidenciar que muchas veces los químicos farmacéuticos no cumplen su rol específico, por múltiples causas o factores que dificultan la buena dispensación de los medicamentos ansiolíticos, lo que ocasiona malestar e insatisfacción en los pacientes que los requieren.

Se aprecia que los medicamentos son cambiados por otros de igual composición, pero sin consentimiento del paciente, y en ocasiones no se les brinda orientación adecuada; esto sin duda podría generar un uso irracional de los medicamentos y no contribuiría para nada a optimizar los recursos de la farmacia.

Al garantizar la dispensación de medicamentos de forma correcta, los pacientes estarán capacitados para cumplir con un régimen completo según la prescripción dada por el médico que lo atendió en consulta, pues obtendrá la información correcta, usos y abusos de los medicamentos y las consecuencias del abandono de los mismos, así como de sus efectos secundarios u otras interacciones con otros medicamentos. Si el químico farmacéutico brinda las orientaciones pertinentes está garantizado un buen uso de los medicamentos ansiolíticos y no generar almacenamientos innecesarios ni adicciones en los pacientes.

El respeto irrestricto a las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos beneficia al paciente obteniendo un tratamiento seguro que se demuestra con la mejora de su salud, garantizando la seguridad del tratamiento, pero, de no cumplirse podrían llevar a un tratamiento inefectivo, convirtiéndose en un tratamiento inseguro e ineficaz, ocasionando las reacciones adversas a los

medicamentos o toxicidad que llevaría a complicaciones mayores en la salud del paciente y por ende no se vería reflejado en la optimización de recursos humanos en la farmacia.

Esta investigación constituye un aporte importante en el campo científico orientado a promover y resguardar la salud de las personas, pues es un antecedente para que los profesionales se capaciten en buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos y así lograr la optimización del recurso humano de una farmacia.

El análisis descrito me permite plantear la siguiente hipótesis, Las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos influyen positivamente en la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb, 2018.

Como objetivo general se plantea, determinar la relación de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos para la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb, 2018.

Así mismo se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Caracterizar a los pacientes encuestados acerca del servicio de consulta farmacéutica en la Farmacia Pharma Lamb, 2018.
- Identificar las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos en la farmacia Pharma Lamb, 2018.
- Identificar las dimensiones humana técnica y social de la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb, 2018.
- Analizar la relación de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos para la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación empleó el método hipotético- deductivo (Dulcey, 2015), fue un estudio de naturaleza descriptiva – correlacional, con enfoque cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista-2015); es decir, porque nos permite relacionar las dos variables tanto las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos y la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb 2018.

El diseño fue correlacional, no se realizó manipulación alguna y estos fenómenos tuvieron que ser evaluados, analizados y establecieron vinculaciones. La investigación es de corte transversal ya que la información se recopiló en un solo momento.

El esquema correspondiente a este diseño fue el siguiente:

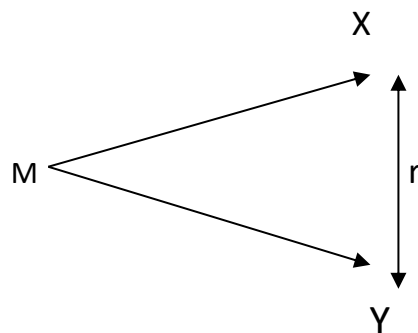


Figura 1. Esquema de diseño correlacional

Dónde:

M: Es la muestra

X: Variable 1: Buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos

Y: Variable 2: Optimización del recurso humano

r : Relación entre variables

## 2.2. Operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos	Recepción y validación de la receta médica	Cumple	Lista de chequeo
		No cumple	
	Análisis e interpretación de la receta médica	Cumple	
		No cumple	
	Verificación de disponibilidad de medicamentos	Cumple	
		No cumple	
	Preparación y selección de los productos para su entrega.	Cumple	
		No cumple	
	Registro	Cumple	
		No cumple	
	Entrega de los productos e información por el dispensador	Cumple	
		No cumple	

Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Optimización del recurso humano	Dimensión Humana	Tiempo dedicado a la atención: adecuado	De acuerdo	Cuestionario de satisfacción con el servicio de consulta farmacéutica.
			En desacuerdo	
	Calidad de la atención: adecuada	De acuerdo		
		En desacuerdo		
	Dimensión Técnica	Explicación clara del tratamiento	De acuerdo	
			En desacuerdo	
		Recibe información sobre los efectos secundarios	De acuerdo	
			En desacuerdo	
		Informe sobre qué hacer si el problema persiste	De acuerdo	
			En desacuerdo	
		Seguridad en las indicaciones que brinda	De acuerdo	
		En desacuerdo		
	Satisfacción por atención de dudas al uso de medicamentos	De acuerdo		
		En desacuerdo		
Dimensión Social	Visitas continuas a la farmacia	De acuerdo		
		En desacuerdo		
Recomendación de la farmacia a familiares y amigos	De acuerdo			
	En desacuerdo			

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### Población

Usuarios que adquirieron medicamentos ansiolíticos en la farmacia Pharma Lamb durante los meses de Julio a Setiembre del 2018.

### Muestra

Usuarios entre 18 y 65 años de la farmacia Pharma Lamb que solicitaron la dispensación de medicamentos ansiolíticos bajo presentación de receta médica durante los meses de Julio a Setiembre del 2018.

Para el cálculo del tamaño muestral, se utilizó el programa EPI INFO año 2002, versión 3.2.2., aplicando los siguientes criterios:

- Proporción de uso de ansiolíticos (estimada según datos de prevalencia del uso de ansiolíticos a nivel mundial): 10% de la población (p)
- Precisión: 5,0 % (d)
- Nivel de confianza: 95 % (z)

Luego se aplicó la fórmula:  $n_0 = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$

De esta manera obtuvimos  $n_0$ , que corresponde a tamaño muestral inicial, luego aplicándola fórmula:

$$n = n_0 / [1 + (n_0 / N)]$$

Donde N es el número de habitantes de Chiclayo, correspondiente 799 675, según el Instituto Nacional de Estadísticas (INEI), con base en el censo del año 2017. Así, se obtiene n, que corresponde al tamaño muestral apropiado para la realización del estudio y cuyo valor fue  $n = 136$ .

Por lo tanto, se realizaron 136 encuestas



## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad**

### **Método**

Se utilizaron cuestionarios con escala tipo Likert con 2 opciones de respuesta, así como la lista de chequeo con dos opciones.

### **Técnica**

La técnica de gabinete se empleó los artículos científicos, ponencias y tesis de registro electrónico de bases de datos y de libros tanto digitales como físicos.

Las recetas médicas con los medicamentos ansiolíticos fueron anotadas en un formato de recolección de datos que luego se procesaron con la ayuda del Manual de buenas prácticas de dispensación.

La recolección de los datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, a través de cuestionarios dirigidos a los usuarios de la farmacia Pharma Lamb de la ciudad de Chiclayo.

### **Instrumentos**

Ficha cuestionario de escala de Likert para medir optimización de recurso humano a través de la satisfacción con el servicio de atención en la farmacia Pharma Lamb (anexo 2).

Lista de cotejo o check list para evaluar el estado de servicio que brinda el profesional que dispensa los medicamentos en la farmacia (anexo 3).

### **Validez**

Se determinó mediante el juicio de expertos, también conocido como criterio de jueces. En tal sentido, se presentó cada uno de los instrumentos anteriormente descritos, mediante formatos de validación, a dos expertos en el área de farmacia, con el fin de evaluar objetivamente si el contenido de cada instrumento proporcionaba las características y elementos necesarios para la recolección de información, verificando congruencia de los ítems con relación a la variable, dimensión e indicador.

Posterior a ello, se procedió a realizar la prueba piloto cuya fuente se constituyeron en las 50 recetas médicas de pacientes adultos atendidos en la farmacia Pharma Lamb con el fin de detectar problemas en la comprensión de las preguntas por parte del usuario y si efectivamente proporcionaba los datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio.

### **Confiabilidad**

Se utilizó el “alfa de Cronbach”. Sus valores oscilan entre 0 y 1. Se considera que existe una buena consistencia interna cuando el valor de alfa es superior a 0.7.

## **2.5 Procedimiento**

Para el desarrollo de la presente investigación, se presentó el proyecto a la organización y se solicitó la autorización para el desarrollo de la investigación, luego siguiendo el método científico, se procedió a operacionalizar y elaborar el instrumento el mismo que fue validado por tres expertos y se determinó la confiabilidad mediante la prueba piloto y el alfa de Cronbach, posteriormente los resultados se procesaron en el SPSS y Excel.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Se empleó la estadística descriptiva mediante cuadros y gráficos estadísticos, de los datos recogidos de la lista de chequeo y la escala de Likert aplicada a los conocedores y usuarios a la farmacia, luego fueron procesados; posteriormente se tabularon y se encontraron frecuencias y porcentajes que se presentan en cuadros y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretaciones. Para ello se utilizó el programa IBM SPSS Versión 24.

## **2.7 Aspectos éticos**

Anonimato

Los nombres que se utilizaron fueron seudónimos, de modo tal manera que no se podrá relacionar los discursos con la información que aportaron.

Beneficencia

Las preguntas del cuestionario fueron elaboradas teniendo la consideración de evitar ocasionar algún tipo de daño, asegurando al participante que las repuestas obtenidas no serán de ninguna manera usadas en su contra.

#### Confidencialidad

Todos los participantes por voluntad propia aceptaron formar parte del estudio, los datos obtenidos solo los podrá manejar el investigador para fines estrictamente de la investigación.

#### Justicia

El trato fue igualitario para cada participante de la investigación y el manejo de los datos se realizó con transparencia.

### III. RESULTADOS

TABLA 1:

**CARACTERÍSTICAS DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS ACERCA DEL SERVICIO DE CONSULTA FARMACÉUTICA EN LA FARMACIA PHARMA LAMB, 2018.**

	Características	n	%
Edad	Joven (18-29)	34	25
	Adulto (30-59)	81	60
	Adulto mayor ( $\geq 60$ )	21	15
Sexo	Femenino	88	65
	masculino	48	35
Frecuencia con la que acude a la farmacia	Diaria	0	0
	Semanal	42	31
	Mensual	86	63
	Ocasional, menor a una vez al mes	8	6
Grado de instrucción	Primaria	4	3
	Secundaria	93	68
	Superior	39	29
	Sin estudios	0	0
Motivo de la prescripción	Trastorno de pánico	7	5
	Trastorno de ansiedad	88	65
	Trastorno obsesivo compulsivo	12	9
	Trastorno por estrés post traumático	6	4
	Fobias específicas	15	11
	otras	1	1
	No sabe, no se acuerda	7	5

*Fuente: Cuestionario de satisfacción con el servicio de consulta farmacéutica*

Al evaluar las características de los pacientes encuestados acerca del servicio de consulta farmacéutica se encontró lo siguiente:

Según los resultados se encontró que el 60% de los pacientes encuestados son adultos, el 25% son jóvenes y el 15 % fueron adultos mayores.

En relación con el sexo el 65% son de sexo masculino y el 35% de sexo femenino, Así mismo se encontró que el 68% de los pacientes tienen instrucción secundaria, el 29% instrucción superior, el 3% instrucción primaria y % sin estudios

En relación con la frecuencia con la que acude a farmacia, se encontró que el 63% acude mensual, el 31% acude semanal, el 6% de forma ocasional y el 0% de forma diaria.

EL 65% acude por trastorno de ansiedad, el 11% acude por fobias, el 9% acude por trastorno obsesivo compulsivo, el 5% acude por trastorno de pánico, el 5% no sabe ni se acuerda, el 4% acude por estrés post traumático, el 1% acude por otros trastornos

**TABLA 2:**

**CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS ANSIOLÍTICOS POR EL PERSONAL QUÍMICO FARMACÉUTICO EN LA FARMACIA PHARMA LAMB, 2018.**

Características	Si	%	No	%
Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos por el personal químico farmacéutico	10	100	0	0

*Fuente: Check List para evaluar el estado de servicio de farmacia*

Al evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de los medicamentos por el personal químico farmacéutico en la farmacia Pharma Lamb, se encuestó al propietario de la farmacia; manifestando que el profesional cumple con las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en forma global.

**TABLA 3**

**OPINIONES DE LOS PACIENTES SOBRE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN BRINDADA, POR EL QUÍMICO FARMACÉUTICO EN LA DISPENSACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS ANSIOLÍTICOS, EN SUS DIMENSIONES HUMANA, TÉCNICA Y SOCIAL EN LA FARMACIA PHARMA LAMB, 2018**

Dimensión	Indicador	F	%
Humana	Si	130	95,6
	no	6	4,4
		136	100
Técnica	si	120	88,1
	no	16	11,9
		136	100
Social	Si	122	89,7
	no	14	10,3
		136	100

*Fuente: Cuestionario de satisfacción con el servicio de consulta farmacéutica*

Al evaluar las opiniones de los usuarios en la atención brindada por el químico farmacéutico en la dimensión humana se obtuvo que un 95.6% se encuentra de acuerdo con el tiempo dedicado por el profesional en la consulta, así mismo al analizar respecto a la dimensión técnica se obtuvo que aproximadamente entre un 88.1 está de acuerdo con lo información otorgada por el químico farmacéutico, y por ultimo al analizar las opiniones de los usuarios en la atención brindada por el químico farmacéutico en la dimensión social un 89.7% asegura que seguirán viniendo a la farmacia así como la recomendación a familiares y amigos.

**TABLA 4:**

**PRUEBA JI- CUADRADO PARA ANALIZAR LA RELACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS ANSIOLÍTICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LA FARMACIA PHARMA LAMB, 2018.**

DIMENSIÓN	INDICADOR	Fi	%	CHI CUADRADO
Humana	Aceptable	130	95.6	p = 0.001
	No aceptable	6	4.4	
		136	100	
Técnica	Aceptable	120	88.1	p = 0.003
	No aceptable	16	11.9	
		136	100	
Social	Aceptable	122	89.7	p = 0.001
	No aceptable	14	10.3	
		136	100	

#### Hipótesis

$H_0$  = Las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos no se encuentran asociadas

$H_1$  = Las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos si se encuentran asociadas

Significancia: 5%

Decisión: Si  $p \geq 5\%$  NO SE RECHAZA  $H_0$

$p < 5\%$  SE RECHAZA  $H_0$

Dimensión Humana:  $p = 0.001$  (0.1%) SE RECHAZA  $H_0$

Dimensión Técnica:  $p = 0.003$  (0.3%) SE RECHAZA  $H_0$

Dimensión Social:  $p = 0.001$  (0.1%) SE RECHAZA  $H_0$

*Respuesta a objetivo general:* Determinar la relación que existe de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos para la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb, 2018.

## INTERPRETACIÓN EN BASE A LA PRUEBA JI- CUADRADO

Hipótesis

$H_0$  = Las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos no se encuentran asociadas

$H_1$  = Las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos si se encuentran asociadas

Significancia: 5%

Decisión: Si  $p \geq 5\%$  NO SE RECHAZA  $H_0$

$p < 5\%$  SE RECHAZA  $H_0$

Dimensión Humana:  $p = 0.001$  (0.1%) SE RECHAZA  $H_0$  y se acepta  $H_1$

Dimensión Técnica:  $p = 0.003$  (0.3%) SE RECHAZA  $H_0$  y se acepta  $H_1$

Dimensión Social:  $p = 0.001$  (0.1%) SE RECHAZA  $H_0$  y se acepta  $H_1$

Conclusión: Existe evidencia estadística para considerar que las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos se encuentra asociada o relacionada a la dimensión humana ( $p = 0.1\%$ ), dimensión técnica ( $p = 0.3\%$ ) y dimensión social ( $p = 0.1\%$ ). Por tanto, se concluye que las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos intervienen directamente sobre las dimensiones para la optimización de recurso humano.



#### IV. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación ha tenido como objetivo general determinar la relación de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos para la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb, 2018.

El estudio se aplicó en los usuarios que acudían a adquirir medicamentos ansiolíticos en la farmacia Pharma Lamb durante los meses de Julio a Setiembre del 2018, los resultados encontrados en la investigación, han servido para aportar evidencias acerca de la influencia positiva de brindar prácticas adecuadas en el expendio de medicamentos ansiolíticos lo cual se ve favorecido con potenciar el rendimiento del recurso humano, por lo tanto se acepta la hipótesis general planteada en nuestro estudio.

A continuación, realizaremos el análisis y discusión de los resultados obtenidos lo que nos va permitir comprobar si se han cumplido cada uno de los objetivos específicos

En relación al primer objetivo elevar la calidad de los servicios de atención farmacéutica, los hallazgos encontrados de acuerdo a las características de los usuarios permiten observar en la tabla 1 que las edades de los encuestados oscilan entre 16 años como mínimo hacia adelante mostrándose un 60% de los pacientes encuestados son adultos. Además se aprecia que predomina el género femenino en un 65 % a diferencia el sexo masculino en un 48 %. Así mismo se encontró que el 68% de los pacientes tienen instrucción secundaria y el 29% instrucción superior. En relación con la frecuencia con la que acude a farmacia, se encontró que el 63% acude mensual y el 31% acude semanal. Siendo el motivo más frecuente de prescripción por trastorno de ansiedad con un 65%.

Estos importantes hallazgos guardan similitud con una investigación desarrollada en el hospital Vozandes de Quito, acerca de una propuesta para el mejoramiento del proceso del expendio de medicamentos en base a las prácticas eficientes de dispensación en el servicio de farmacia, los resultados demostraron a cabalidad el déficit de conocimientos, competencias y actitudes del personal auxiliar de farmacia referente a las buenas prácticas de dispensación así como también dejó al descubierto una falla en el tratamiento

de la información al paciente que acude a la farmacia en busca de medicamentos. (Gía ,2015)

Con respecto al segundo objetivo específico que fue determinar el porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos por el recurso humano en la farmacia Pharma Lamb 2018; de acuerdo a los resultados podemos afirmar que se cumplió dado que al aplicar la lista de chequeo (Anexo3) los cuales reflejan que el personal químico farmacéutico interioriza la misión de garantizar la entrega en óptimas condiciones y el uso seguro, efectivo y eficiente de los medicamentos utilizando el buen criterio y la ética profesional haciendo uso de los estándares mínimos y los principios de la atención farmacéutica. Como se observa se obtuvo los datos contenidos en la Tabla N° 2 que cumple con la realización de buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos al 100%.

En cuanto al tercer objetivo que fue examinar las opiniones de los pacientes sobre la satisfacción en la atención brindada por el profesional farmacéutico en la dispensación de los medicamentos ansiolíticos, en sus tres dimensiones humana, técnica y social, desarrollada en la farmacia Pharma Lamb 2018, se aplicó la encuesta de satisfacción de los usuarios (Anexo 2), lo que nos permitió obtener los datos que se encuentran consignados en la tabla N° 3.

Referente a la dimensión humana apreciándose que un 95.6% de usuarios encuestados manifiesta sentirse conforme con la duración del tiempo destinado por el químico farmacéutico en una determinada consulta. Estos resultados, al contrastar con el trabajo de investigación acerca del “Diseño, implantación y análisis de un modelo para la gestión del seguimiento fármaco terapéutico en una farmacia comunitaria,” demostró que los pacientes mayoritariamente poseen factores de riesgo asociados directamente al consumo asiduo de los recursos del sistema, lo que se evidenció en la relación estadísticamente significativa ( $P < 0,01$ ) entre el número de factores de riesgo de los pacientes y la frecuencia de uso de los recursos, y por lo tanto al valor consignado. (Cobiar ,2011)

Al analizar acerca de la dimensión técnica en la farmacia Pharma Lamb, 2018, que fue examinar las opiniones de los pacientes sobre la satisfacción en la atención brindada, por el farmacéutico en la dispensación de los medicamentos

ansiolíticos, se advierte un porcentaje de satisfacción de los pacientes en 88.1%, lo que demuestra que los usuarios al servicio están de acuerdo con la información técnica respecto al medicamento a ingerir, brindada por el químico farmacéutico. Lo que demuestra la calidad profesional brindando de esta manera una seguridad satisfecha por parte del usuario al momento de consultar o adquirir un determinado medicamento.

En este aspecto destacamos la investigación acerca del “Impacto de una intervención educativa sobre el uso adecuado de benzodiazepinas”, los hallazgos recabados permitieron afirmar que existe un amplio entendimiento de las benzodiazepinas posterior a la charla educativa, por lo tanto se concluyó que la intervención educativa (buenas prácticas de dispensación) sobre el uso de benzodiazepinas tuvo un efecto favorable en los pacientes. (Mallqui ,2015)

Respecto a la dimensión social en la farmacia Pharma Lamb, 2018 se examinó las opiniones de los pacientes sobre la satisfacción en la atención brindada, por el farmacéutico en la dispensación de los medicamentos ansiolíticos, donde los resultados encontrados muestran que un 89.7% de pacientes atendidos aseguran que seguirán viniendo a la farmacia así como darán la recomendación a familiares y amigos de su entorno porque el servicio brindado por el personal cubrió sus expectativas.

Sin lugar a dudas, los resultados demuestran una gran importancia del uso de buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos para optimizar el recurso en la farmacia y así conseguir una gran aceptación por parte de los usuarios. Similares resultados fueron obtenidos en un estudio” Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas de la ciudad de Chiclayo”, cuyos resultados señalan que en nivel de satisfacción encontrado en los usuarios es alto respecto a las variables propuestas (atención farmacéutica, dispensación y calidad de servicio). Acerca del expendio de los medicamentos, se determinó que existe un alto índice de usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos sin prescripción médica, esta situación ocasiona que los químicos farmacéuticos asuman la responsabilidad de garantizar que la dispensación del medicamento sea la más correcta. (Montenegro ,2018)

Finalmente, concierne al último objetivo específico al determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos para la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb, 2018. Existe evidencia estadística para considerar que las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos se encuentra asociada o relacionada a la dimensión humana ( $p = 0.1\%$ ), dimensión técnica ( $p = 0.3\%$ ) y dimensión social ( $p = 0.1\%$ ). Por tanto, se concluye que las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos intervienen directamente sobre las dimensiones para la optimización de recurso humano.

## V. CONCLUSIONES

1.- Las características más frecuente que presentaron los usuarios de medicamentos ansiolíticos son que se encuentran en la etapa adulta con un 60% ,donde predomina el género femenino, cuentan con instrucción educativa entre secundaria y superior, además la frecuencia que acuden a la farmacia Pharma Lamb es mensual con un 63%.

2.-El personal químico farmacéutico que labora en la Farmacia Pharma Lamb cumple con los estándares establecidos para la realización de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos; y esto se ve reflejado en la opinión satisfactoria de los usuarios encuestados.

3.-En relación a la dimensión humana, el 96% de usuarios opinaron que el tiempo empleado por el químico farmacéutico en la atención fue adecuada.

Referente a la dimensión técnica, el 88% de los usuarios opinaron que el personal químico farmacéutico les brindó información adecuada acerca de las reacciones adversas a los medicamentos ansiolíticos , como manejarlas; así como importante información respecto a la toma del medicamento.

4.-Se apreció en lo que corresponde la dimensión social, que el 90% de los pacientes atendidos aseguran que seguirán viniendo a la farmacia Pharma Lamb, así como darán la recomendación a familiares y amigos de su entorno por la buena atención brindada por el personal químico farmacéutico

## **VI. RECOMENDACIONES**

1.-Al personal directivo de la farmacia Pharma Lamb, se recomienda que en coordinación con las autoridades del Ministerio de salud se implemente una normativa referente a las buenas prácticas de dispensación en el Servicio en la farmacia Pharma Lamb, además que involucre la participación del personal en un plan de mejoramiento de la calidad.

2,.Renovar periódicamente los procedimientos administrativos, de acuerdo con las actividades que se realicen en la recepción, expendio y entrega de los medicamentos ansiolíticos.

3.-Implementar cursos semestrales de actualización y capacitación dirigido al personal de farmacia Pharma Lamb.

4.-Actualizar mensualmente el inventario de medicamentos ansiolíticos según su clasificación y conforme a la normativa vigente.

5.-Se recomienda al recurso humano demostrar una actitud empática con los usuarios medicados con ansiolíticos, ya que solo así se establecerá una mejor comunicación, confianza y seguridad de este con el usuario

6.-Recomendar a los investigadores que se interesen por este tema a fin que se permita profundizar y ampliar las investigaciones a nivel local, regional y nacional.

## REFERENCIAS

- Baca E, I. L. (15 de 02 de 2016). Psiquiatría. Recuperado el 12 de 09 de 2018, de psiquiatría.com: <http://www.psiquiatría.com/acercade/?sCl=50625>
- Belmont. (1979). Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en la experimentación. España
- Cerecedo MJ, T. M. (2013). Medicalización de la vida en la consulta: ¿hacia dónde caminamos? Atención Primaria, Madrid, España. 10.
- Chávez, E. (2015). Buenas Prácticas de dispensación en la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión". Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Huancayo - Perú.
- Cobián, M. (2011). Diseño, implementación y análisis de un modelo para la Gestión del seguimiento farmacoterapéutico en una farmacia comunitaria. Universidad de Santiago de Cospotela, España.
- Donabedian, A (2014) La investigación sobre la calidad de la atención médica. Salud Pública de México, [S.l.], v. 28, n. 3, p. 324-327, nov. 2014. ISSN 1606-7916. Disponible en: <<http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/363>>. Fecha de acceso: 18 ene. 2018
- Dilla T, v. a. (2009). Adherencia y persistencia terapéutica: causas, consecuencias y estrategias de mejora. atención Primaria, 342.
- EAE Busines School. El gasto farmacéutico 2014. España: <https://www.obs-edu.com/int/noticias/investigacion/el-mercado-farmaceutico-mundial-crecera-un-21-hasta-2017>
- Esteban C, I. C. (2008). Impacto de las recomendaciones del Sistema Español de farmacovigilancia en la publicación de casos de reacciones adversas a medicamentos. Atención Primaria, 555.
- Federación Internacional Farmacéutica. (26 de Julio de 2012). Buenas Prácticas en Farmacia. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de Buenas Prácticas en

Farmacia:

[https://www.fip.org/www/uploads/database\\_file.php?id=334&table\\_id=](https://www.fip.org/www/uploads/database_file.php?id=334&table_id=)

Gía, M. (2015). Propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Vozandez de la ciudad de Quito. Universidad central del Ecuador, Quito.

Guerra Sánchez, J. A. (24 de Junio de 2015). Gestiopolis. Recuperado el Setiembre de 2018, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>

Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2015). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.

López A., M. L. (2010). Manual de Farmacología. Guía par el uso racional de medicamentos. España: Elseiver.

Mallqui E. (2015). Impacto de una intervención educativa para el uso adecuado de benzodiazepinas en la población de la cooperativa de vivienda Santa Úrsula del distrito de San Juan de Miraflores en Lima. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima - Perú.

Montenegro, L. (2018). Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

Niño, V. (2011). Metodología de la investigación. Diseño y ejecución. Bogotá: Ediciones de la U.

Orueta R, G. C. (2008). Automedicación. Semergen, 133.

Salud, M. (14 de 07 de 2016). Manual de Buenas Prácticas de Prescripción de Medicamentos. Recuperado el 06 de 09 de 2018, de BVS MINSA: <http://wwwbvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1431.pdf>.

Salud, M. d. (2009). Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Lima, Lima, Perú. Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)



Vara. (2008). La Tesis de maestría en educación. Perú: Universidad San Martín de Porres.

Vicente MP, M. D.-L. (2013). Evolución del uso de medicamentos ansiolíticos e hipnóticos en España durante el período 2000-2011. Revista española de Salud Pública, 87.

## ANEXOS

### ANEXO 01: CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### Título del estudio:

Influencia de las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos para optimizar el recurso humano en la farmacia Pharma Lamb, 2018

Yo: ....., ACEPTO participar en la investigación realizado por el alumno de la Maestría de la Universidad César Vallejo.

Teniendo como objetivo de: Determinar la influencia de Buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos en la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb de la ciudad de Chiclayo, 2018.

ACEPTO participar de la encuesta de forma libre y voluntaria. Asumiendo que la información dada será solamente de conocimiento del investigador y de su asesora quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad.

Soy consciente que el informe de la investigación será publicado no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas de mi participación podré aclararlas con el investigador.

Por último, declaro que después de las aclaraciones convenientemente realizadas consiento participar de la presente investigación.

Chiclayo,.....del 2018

-----  
FIRMA DEL ENCUESTADO  
DNI N°

-----  
FIRMA DEL INVESTIGADOR  
DNI N°

**ANEXO 02**  
**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CONSULTA FARMACÉUTICA**

Estimado Sr/a, Srta.:

Queremos conocer su opinión en relación al servicio de atención que se le brindó al acudir a la Farmacia para que se le expenda y oriente sobre algún medicamento recetado. Se trata de una encuesta anónima, cuyos datos serán utilizados para fines estadísticos y mejora del servicio de atención.

Muchas gracias por su colaboración.

**1. -Información general**

Fecha:.....

.....

Edad: .....Sexo: Masculino  Femenino

Instrucción formal:

Primaria  Secundaria  Superior  Sin estudios

Frecuencia con la acude a la farmacia en busca de medicamento

Diaria  Semanal  Mensual  Ocasional Menor a una vez al mes

¿Por qué se prescribió el medicamento?

- Ansiedad\_\_\_\_\_ Tipo:
- Trastorno pánico
  - Trastorno de ansiedad
  - Trastorno obsesivo compulsivo
  - Trastorno por estrés post-traumático
  - Fobias específicas
  - Otras ,

especifique\_\_\_\_\_

- No sabe, no se acuerda

ÍTEMS	SI	NO
1. El tiempo dedicado por el farmacéutico a mis consultas fue el adecuado		
2. El farmacéutico interpretó adecuadamente mis consultas		
3. El farmacéutico me explicó claramente las razones del tratamiento que me indicaron		
4. El farmacéutico me informó de los efectos secundarios más frecuentes		
5. El farmacéutico me informó qué hacer si el problema persiste a pesar de sus indicaciones		

6. El farmacéutico me indicó cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos (antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos		
7. ¿El farmacéutico me dio información de cómo tomar o aplicar el medicamento (Ej. masticarlo, con mucha agua, aplicarlo localmente)?		
8. ¿El farmacéutico me dio información coherente y precisa en cuanto al almacenamiento de un medicamento en casa para su adecuada conservación?		
9. Continuaré visitando esta farmacia para adquirir mis medicamentos y recibir buena información.		
10. Recomendaría a mis familiares y amigos esta farmacia, para que se les brinden este servicio.		

**Muchas gracias – tu información es valiosa, nos ayudará a mejorar el servicio de atención**

**ANEXO 03**  
**CHECK LIST PARA EVALUAR EL ESTADO DE SERVICIO DE FARMACIA**

Estimado Sr/a, Srta.:

Queremos conocer su opinión en relación al servicio de atención que se brinda en la Farmacia que usted dirige por parte de los profesionales responsables de la dispensación de medicamentos.

Los datos serán utilizados para fines estadísticos y mejora del servicio de atención.

Muchas gracias por su colaboración.

**1-Información general**

Fecha:.....

.....

Edad: .....Sexo: Masculino  Femenino

Instrucción formal:

Primaria  Secundaria  Superior  Sin estudios

**Referencia: (\*) Manual de Buenas Prácticas de dispensación**

REF. *	<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS ANSIOLITICOS EN LA FARMACIA PHARMA LAMB</b>
	<b>RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA</b>
1	¿La entrega de medicamentos sólo se realiza a pacientes que presentan receta médica?  Sì <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA</b>
2	¿El profesional que dispensa los medicamentos verifica que la información contenida en la receta sea entendible y clara?  Sì <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿El profesional que dispensa los medicamentos ofrece alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito sin inducir a su compra? Sì <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

<b>VERIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS</b>	
4	<p>¿La disponibilidad y características básicas que deben tener los medicamentos son verificadas por el profesional que atiende en la farmacia?</p> <p>Sì <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
<b>PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA.</b>	
5	<p>¿La entrega de los medicamentos se realiza en los empaques primarios y secundarios íntegros?</p> <p>Sì <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
6	<p>¿Para garantizar una buena entrega se realiza un reempaque seguro y de calidad del medicamento?</p> <p>Sì <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
<b>REGISTROS.</b>	
7	<p>¿El profesional que atendió al usuario y dispensó el medicamento registra la atención en los documentos correspondientes de la Farmacia (libro de rectas)?</p> <p>Sì <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
<b>ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR</b>	
8	<p>¿Se da información de cada uno de los medicamentos entregados al paciente en <b>cuando tomar el medicamento</b>, en relación con los alimentos (antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos?</p> <p>Sì <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
9	<p>¿Se da información de cada uno de los medicamentos entregados al paciente en <b>Cómo tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, pasarlo con mucho agua, aplicarlo localmente)?</b></p> <p>Sì <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>

10	<p>¿Se da información coherente y precisa al paciente en cuanto al almacenamiento de un medicamento en casa para su adecuada conservación?</p> <p>Sì <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>

**MUCHAS GRACIAS – TU INFORMACIÓN ES VALIOSA**

**ANEXO 04**

**FICHA DE REGISTRO DE DATOS**

<b>INSTRUMENTO PARA MEDIR PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS ANSIOLÍTICOS</b>									
<b>DATOS DEL USUARIO</b>					<b>DATOS DEL MEDICAMENTO</b>				
<b>N°</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>EDAD</b>	<b>SEXO</b>	<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>TIPO DE MEDICAMENTO</b>	<b>FRECUENCIA DE USO</b>	<b>FORMA FARMACÉUTICA</b>	<b>DEMANDA ATENDIDA</b>	<b>CANTIDAD PRESCRITA</b>



**ANEXO 05  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cómo influyen las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos en la optimización de recursos en la farmacia Pharma Lamb, 2018?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la influencia de Buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos en la optimización del recurso humano en la farmacia Pharma Lamb de la ciudad de Chiclayo, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recopilar información de las recetas médicas presentadas en la farmacia Pharma Lamb de la ciudad de Chiclayo, 2018, referente a la dispensación de medicamentos ansiolíticos.</li> <li>2. Describir la optimización del recurso humano a través del recojo de opiniones de los pacientes sobre la satisfacción en la atención brindada por el farmacéutico en la dispensación de los medicamentos ansiolíticos en la farmacia Pharma Lamb, 2018.</li> <li>3. Describir la influencia de las Buenas prácticas en la dispensación de ansiolíticos a través de la atención de calidad brindada a los pacientes que recurren a la farmacia Pharma Lamb, 2018</li> </ol>	<p>H1: Las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos influyen en la optimización del recurso humano de la farmacia Pharma Lamb, 2018.</p> <p>H0: Las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos no influyen en la optimización del recurso humano de la farmacia Pharma Lamb, 2018.</p>	<p style="text-align: center;"><b>BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS ANSIOLÍTICOS</b></p>	<p>Según el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación del Ministerio de Salud (Salud M. d., 2017) afirma que: 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. (p. 13)</p>	<p><b>TIPO:</b> <b>Cuantitativa, Descriptiva.</b></p> <p><b>DISEÑO:</b> <b>No Experimental Transversal</b></p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población o universo del estudio estará constituido por los usuarios que acuden a adquirir medicamentos ansiolíticos en la farmacia Pharma Lamb durante los meses de Julio a Setiembre del 2018.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra estuvo constituida por los usuarios entre 18 y 65 años de edad de la farmacia Pharma Lamb que solicitaron la dispensación de medicamentos ansiolíticos bajo presentación de receta médica durante los meses de Julio a Setiembre del 2018 que hacen un total de 139 personas.</p> <p><b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN:</b> Pacientes atendidas en la Farmacia Lamb. Que solicitaron dispensación de ansiolíticos bajo receta médica, entre 18 y 65 años de edad.</p>
			<p style="text-align: center;"><b>OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO</b></p>	<p>Rodríguez (2009), precisa que para optimizar los recursos en salud es necesaria la rapidez, como sinónimo de efectividad, ya que la disponibilidad, así como la distribución y sobre todo la dosificación del medicamento hacia el paciente determina el grado de efectividad de la atención, para ello se requiere la presencia de profesionales con un vasto conocimiento de las funciones dentro del área de farmacia, así como la puesta en práctica de las habilidades cognitivas, afectivas y sociales.</p>		

Tabla 5: Consolidado de características de los pacientes encuestados acerca del servicio de consulta farmacéutica en la Farmacia Pharma Lamb

	<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	<b>Joven (18-29)</b>	<b>34</b>	<b>25</b>
	<b>Adulto (30-59)</b>	<b>81</b>	<b>60</b>
	<b>Adulto mayor (≥60)</b>	<b>21</b>	<b>15</b>
<b>Sexo</b>	<b>Femenino</b>	<b>88</b>	<b>65</b>
	<b>masculino</b>	<b>48</b>	<b>35</b>
<b>Frecuencia con la que acude a la farmacia</b>	<b>Diaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Semanal</b>	<b>42</b>	<b>31</b>
	<b>Mensual</b>	<b>86</b>	<b>63</b>
	<b>Ocasional, menor a una vez al mes</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>Grado de instrucción</b>	<b>Primaria</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
	<b>Secundaria</b>	<b>93</b>	<b>68</b>
	<b>Superior</b>	<b>39</b>	<b>29</b>
	<b>Sin estudios</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Motivo de la prescripción</b>	<b>Trastorno de pánico</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
	<b>Trastorno de ansiedad</b>	<b>88</b>	<b>65</b>
	<b>Trastorno obsesivo compulsivo</b>	<b>12</b>	<b>9</b>
	<b>Trastorno por estrés post traumático</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
	<b>Fobias específicas</b>	<b>15</b>	<b>11</b>
	<b>otras</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>No sabe, no se acuerda</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

Fuente: Cuestionario de satisfacción con el servicio de consulta farmacéutica

Tabla 6. Consolidado de opiniones de los pacientes sobre la satisfacción en la atención brindada, por el químico farmacéutico en la dispensación de los medicamentos ansiolíticos, en sus dimensiones humana en la farmacia Pharma Lamb, 2018

Preguntas		f	%
<b>¿El tiempo dedicado por el farmacéutico a mis consultas fue el adecuado?</b>	Si	130	95,6
	no	6	4,4
<b>Total</b>		136	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción con el servicio de consulta farmacéutica

Tabla 7. Consolidado de Opiniones de los pacientes sobre la satisfacción en la atención brindada, por el químico farmacéutico en la dispensación de los medicamentos ansiolíticos, en su dimensión técnica en la farmacia Pharma Lamb, 2018

Preguntas		f	%
<b>¿El farmacéutico interpreto adecuadamente mis consultas?</b>	si	122	89,7
	no	14	10,3
<b>¿El farmacéutico me explicó claramente las razones del tratamiento que me indicaron?</b>	si	114	83,8
	no	22	16,2

<b>¿El farmacéutico me informó de los efectos secundarios más frecuentes?</b>	si	133	97,8
	no	3	2,2
<b>¿El farmacéutico me informó qué hacer si el problema persiste a pesar de las indicaciones médicas?</b>	si	132	97,1
	no	4	2,9
<b>¿El farmacéutico me indicó cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos (antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos?</b>	si	115	84,6
	no	21	15,4
<b>¿El farmacéutico me dio información de cómo tomar o aplicar el medicamento (Ej. masticarlo, con mucha agua, aplicarlo localmente)?</b>	si	115	84,6
	no	21	15,4
<b>¿El farmacéutico me dio información coherente y precisa en cuanto a la conservación de un medicamento en casa para su buen estado?</b>	Si	107	78,7
	No	29	21,3

Fuente: Cuestionario de satisfacción con el servicio de consulta farmacéutica

Tabla 8. Consolidado de opiniones de los pacientes sobre la satisfacción en la atención brindada, por el químico farmacéutico en la dispensación de los medicamentos ansiolíticos, en su dimensión social en la farmacia Pharma Lamb, 2018

Preguntas		F	%
<b>¿Continuaré visitando esta farmacia para adquirir mis medicamentos y recibir buena información??</b>	Si	122	89,7
	No	14	10,3
<b>¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta farmacia, para que se les brinden este servicio??</b>	Si	122	89,7
	No	14	10,3

Fuente: Cuestionario de satisfacción con el servicio de consulta farmacéutica

# Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención..... de la UCV, en la sede ....., promoción....., aula ....., requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título de mi proyecto de investigación es: **Influencia de las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos para optimizar el recurso en la farmacia Pharma Lamb, 2018** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Julio Cesar Díaz Giraldo

D.N.I.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos ansiolíticos**

Según el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación del Ministerio de Salud (Salud M. d., 2017) menciona que:

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. (p. 13)

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1**

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS ANSIOLITICOS EN LA FARMACIA PHARMA LAMB

##### **Dimensión 2**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA

##### **Dimensión 3**

VERIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS

##### **Dimensión 4**

PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA.

##### **Dimensión 5**

REGISTROS.

##### **Dimensión 6**

ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Optimización de recursos**

Rodríguez (2009), precisa que para optimizar los recursos en salud es necesaria la rapidez, como sinónimo de efectividad, ya que la disponibilidad, así como la distribución y sobre todo la dosificación del medicamento hacia el paciente determina el grado de efectividad de la atención, para ello se requiere la presencia de profesionales con un vasto conocimiento de las funciones dentro del área de farmacia así como la puesta en práctica de las habilidades cognitivas, afectivas y sociales.

#### **Dimensión 1**

TIEMPO DEDICADO A LA CONSULTA Y/O ATENCIÓN DE USUARIOS

#### **Dimensión 2**

EXPLICACIÓN CLARA DEL TRATAMIENTO SEGÚN RECETA MÉDICA

#### **Dimensión 3**

INFORMACIÓN SOBRE EFECTOS SECUNDARIOS Y PERSISTENCIA DE SINTOMAS

#### **Dimensión 4**

PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA.

#### **Dimensión 5**

INFORMACIÓN PRECISA SOBRE EL ALMACENAMIENTO ADECUADO DE LOS PRODUCTOS

#### **Dimensión 6**

SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN

#### **Dimensión 7**

RECOMENDACIÓN DE LA FARMACIA A OTROS USUARIOS



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable: Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos ansiolíticos**

Dimensiones	indicadores	ítems
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA MÉDICA	CUMPLE	1. ¿La entrega de medicamentos sólo se realiza a pacientes que presentan receta médica?
	NO CUMPLE	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA	CUMPLE	2. ¿El profesional que dispensa los medicamentos verifica que la información contenida en la receta sea entendible y clara? 3. ¿El profesional que dispensa los medicamentos ofrece alternativas de medicamentos equivalentes al prescrito sin inducir a su compra?
	NO CUMPLE	
VERIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS	CUMPLE	4. ¿La disponibilidad y características básicas que deben tener los medicamentos son verificadas por el profesional que atiende en la farmacia?
	NO CUMPLE	
PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA.	CUMPLE	5. ¿La entrega de los medicamentos se realiza en los empaques primarios y secundarios íntegros? 6. ¿Para garantizar una buena entrega se realiza un reempaque seguro y de calidad del medicamento?
	NO CUMPLE	
REGISTROS	CUMPLE	7. ¿El profesional que atendió al usuario y dispensó el medicamento registra la atención en los documentos correspondientes de la Farmacia (libro de rectas)?
	NO CUMPLE	
ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR	CUMPLE	8. ¿Se da información de cada uno de los medicamentos entregados al paciente en Cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos (antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos? 9. ¿Se da información de cada uno de los medicamentos entregados al paciente en Cómo tomar o aplicar el medicamento (Ej. masticarlo, con mucha agua, aplicarlo localmente)? 10. ¿Se da información coherente y precisa al paciente en cuanto al almacenamiento de un medicamento en casa para su adecuada conservación?
	NO CUMPLE	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos ansiolíticos**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La entrega de medicamentos sólo se realiza a pacientes que presentan receta médica?	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 2</b> ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA							
2	¿El profesional que dispensa los medicamentos verifica que la información contenida en la receta sea entendible y clara?	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿El profesional que dispensa los medicamentos ofrece alternativas de medicamentos equivalentes al prescrito sin inducir a su compra?							
	<b>DIMENSIÓN 3</b> VERIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS							
4	¿La disponibilidad y características básicas que deben tener los medicamentos son verificadas por el profesional que atiende en la farmacia?	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 4</b> PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA.							

5	¿La entrega de los medicamentos se realiza en los empaques primarios y secundarios íntegros?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Para garantizar una buena entrega se realiza un reempaque seguro y de calidad del medicamento?	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 5</b> REGISTROS							
7	¿El profesional que atendió al usuario y dispensó el medicamento registra la atención en los documentos correspondientes de la Farmacia (libro de rectas)?	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 6</b> ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR							
8	¿Se da información de cada uno de los medicamentos entregados al paciente en Cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos (antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Se da información de cada uno de los medicamentos entregados al paciente en Cómo tomar o aplicar el medicamento (Ej. masticarlo, con mucha agua, aplicarlo localmente)?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se da información coherente y precisa al paciente en cuanto al almacenamiento de un medicamento en casa para su adecuada conservación?	Si	No	Si	No	Si	No	

**Observaciones (precisar si hay Suficiencia):**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [  ]        **Aplicable después de corregir** [  ]        **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dr./ Mg: .....

**DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

**Chiclayo .....de.....del 2018**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----

**Firma del Experto Informante.**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Optimización de recurso humano

Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS
TIEMPO DEDICADO A LA ATENCIÓN: ADECUADO	De acuerdo	1. El tiempo dedicado por el farmacéutico a mis consultas fue el adecuado
	En desacuerdo	
EXPLICACIÓN CLARA DEL TRATAMIENTO	De acuerdo	2. El farmacéutico interpretó adecuadamente mis consultas 3. El farmacéutico me explicó claramente las razones del tratamiento que me indicaron
	En desacuerdo	
RECIBE INFORMACIÓN SOBRE LOS EFECTOS SECUNDARIOS	De acuerdo	4. El farmacéutico me informó de los efectos secundarios más frecuentes
	En desacuerdo	
INFORME SOBRE QUÉ HACER SI EL PROBLEMA PERSISTE	De acuerdo	5. El farmacéutico me informó qué hacer si el problema persiste a pesar de sus indicaciones
	En desacuerdo	
SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN DE DUDAS AL USO DE MEDICAMENTOS	De acuerdo	6. El farmacéutico me indicó cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos (antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos 7. ¿El farmacéutico me dio información de cómo tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, con mucho agua, aplicarlo localmente)? 8. ¿El farmacéutico me dio información coherente y precisa en cuanto al almacenamiento de un medicamento en casa para su adecuada conservación?
	En desacuerdo	
VISITAS CONTINUAS A LA FARMACIA	De acuerdo	9. Continuaré visitando esta farmacia para adquirir mis medicamentos y recibir buena información.
	En desacuerdo	
RECOMENDACIÓN DE LA FARMACIA A FAMILIARES Y AMIGOS	De acuerdo	10. Recomendaría a mis familiares y amigos esta farmacia, para que se les brinden este servicio.
	En desacuerdo	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
OPTIMIZACIÓN DE RECURSO HUMANO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> TIEMPO DEDICADO A LA ATENCIÓN: ADECUADO							
1	1. El tiempo dedicado por el farmacéutico a mis consultas fue el adecuado							
2	<b>DIMENSIÓN 2</b> EXPLICACIÓN CLARA DEL TRATAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
	2. El farmacéutico interpretó adecuadamente mis consultas							
	3. El farmacéutico me explicó claramente las razones del tratamiento que me indicaron							
2	<b>DIMENSIÓN 3</b> RECIBE INFORMACIÓN SOBRE LOS EFECTOS SECUNDARIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
	4. El farmacéutico me informó de los efectos secundarios más frecuentes							
4	<b>DIMENSIÓN 4</b> INFORME SOBRE QUÉ HACER SI EL PROBLEMA PERSISTE	Si	No	Si	No	Si	No	
	5. El farmacéutico me informó qué hacer si el problema persiste a pesar de sus indicaciones							
5	<b>DIMENSIÓN 5</b> SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN DE DUDAS AL USO DE MEDICAMENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
	6. El farmacéutico me indicó cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos (antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos							

	7. ¿El farmacéutico me dio información de cómo tomar o aplicar el medicamento (Ej. masticarlo, con mucho agua, aplicarlo localmente)?							
	8. ¿El farmacéutico me dio información coherente y precisa en cuanto al almacenamiento de un medicamento en casa para su adecuada conservación?							
<b>6</b>	<b>DIMENSIÓN 6</b>  VISITAS CONTINUAS A LA FARMACIA	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	9. Continuaré visitando esta farmacia para adquirir mis medicamentos y recibir buena información.							
<b>7</b>	<b>DIMENSIÓN 7</b>  RECOMENDACIÓN DE LA FARMACIA A FAMILIARES Y AMIGOS	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	10. Recomendaría a mis familiares y amigos esta farmacia, para que se les brinden este servicio.							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**  
**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dr/ Mg:

**DNI:**

**Especialidad del validador:**

**Chiclayo, .....de.....del 2018**

-----

**Firma del Experto Informante.**