



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE**  
**USUARIOS EN LA BOTICA FARMACURI, ATE-LIMA, 2021**

**Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico**

**AUTORES:**

**DURAND ROSALES, MARIA ELIZABETH**

**ENRIQUEZ MALLCCO, RAQUEL**

**ASESOR:**

**DR.QF. QUISPE ASTO PETER ALEXANDER**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



## Dedicatoria

Dios mío te doy gracias por todo el apoyo que me has dado durante los años que he venido haciendo mi carrera profesional, pues sin tu ayuda y la fe que tengo en ti no lo hubiera logrado .

Gracias Dios por haberme dado las armas necesarias para seguir adelante la capacidad de poder estudiar y la sabiduría para entender las cosas más fáciles .

Dedico con todo mi amor sincero a mis padres gracias a su gran esfuerzo que pusieron confianza en mí, a mis hermanos a mi esposo por la comprensión y ayuda brindada en los momentos difíciles que atravesaba sin su apoyo de ustedes no hubiera Sido posible mis agradecimientos sincero de lo más profundo de mi corazón.

Dedico con todo mi amor y sinceridad a Dios ya que sin el nada sería posible, a mi madre hermosa que gracias a su gran esfuerzo, valentía y amor me apoyo en todo momento. Por eso y muchas cosas te dedico mi tesis este gran trabajo en ofrenda por tu apoyo infinito y amor gracias, madre mía por todo.

Bach. Durand Rosales María Elizabeth

Bach. Enriquez Mallcco Raquel



## Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme permitido terminar la carrera, gracias a todas las personas que fueron participes en este proceso, sea de manera directa o indirecta gracias a todos, fueron ustedes los responsables en realizar su aporte que en día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi preparación en la universidad.

Gracias a mis padres y a mi esposo que fueron mayores promotores durante este proceso.

A Dios que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar en mis estudios.

Este es un momento muy especial, perdure en el tiempo no solo en la mente de las personas a quienes agradecí, si no también en la personas que invertieron su tiempo para darme las enseñanzas necesarias para ser una persona útil en la sociedad .

Agradezco a Dios por guiar mi camino, mi madre que siempre estuvo conmigo gracias a su apoyo incondicional, a mis hijos que son mi mayor motivación y mi esfuerzo, a mis familiares y amigos que me apoyaron emocionalmente. También agradezco por la ayuda y gran apoyo brindado a mis maestros, mis compañeros y a la universidad.

Bach. Durand Rosales María Elizabeth

Bach. Enriquez Mallcco Raquel





## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
Capítulo I: Planteamiento del problema.....	11
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3 Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1 Objetivos Generales.....	13
1.3.2 Objetivos Específicos.....	13
1.4 Justificación.....	14
Capítulo II: Fundamentos teóricos.....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1. Nacionales.....	15
2.1.2. Internacionales.....	17
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Buenas prácticas de dispensación.....	19
2.2.2. Satisfacción de usuarios.....	22
2.3. Marco conceptual.....	24
2.4. Hipótesis.....	25
2.4.1. Hipótesis general.....	25
2.4.2. Hipótesis específica.....	25
2.5. Operacionalización de variables e indicadores.....	26
2.5.1. Variable independiente.....	26
2.5.2. Variable dependiente.....	26
Capítulo III. Metodología.....	28
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	28

3.2. Descripción del método y diseño.....	28
3.3. Población y muestra.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	30
Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados.....	31
4.1. Presentación de resultados.....	31
4.2. Prueba de hipótesis.....	45
4.3. Discusión de los resultados.....	50
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	52
5.1. Conclusiones.....	52
5.2. Recomendaciones.....	53
Referencias bibliográficas.....	54
ANEXOS.....	58
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	59
ANEXO 2. Instrumento.....	61
Anexo 03: Base de datos piloto.....	64
Anexo 04: Confiabilidad de instrumentos.....	66
Anexo 05: Base de datos general.....	68
Anexo 06 Testimonios fotográficos.....	74
Anexo 07 Juicio de expertos.....	75



## Índice de Tablas

Tabla 1	Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021...	26
Tabla 2	Distribución de datos según la variable buenas prácticas de dispensación.	31
Tabla 3	Buenas prácticas de dispensación según dimensión proceso de dispensación.	32
Tabla 4	Buenas prácticas de dispensación según dimensión entorno para el servicio de dispensación.	33
Tabla 5	Buenas prácticas de dispensación según dimensión personal de dispensación.	34
Tabla 6	Buenas prácticas de dispensación según dimensión documentación de dispensación.	35
Tabla 7	Distribución de datos según la variable satisfacción de usuarios.	36
Tabla 8	Satisfacción de usuarios según dimensión expectativas del cliente.	37
Tabla 9	Satisfacción de usuarios según dimensión calidad.	38
Tabla 10	Satisfacción de usuarios según dimensión valor percibido.	39
Tabla 11	Buenas prácticas de dispensación según satisfacción de usuarios.	40
Tabla 12	Proceso de dispensación según satisfacción de usuarios.	41
Tabla 13	Entorno para el servicio de dispensación según satisfacción de usuarios.	42
Tabla 14	Personal de dispensación según satisfacción de usuarios.	43
Tabla 15	Documentación de dispensación según satisfacción de usuarios.	44
Tabla 16	Prueba de correlación según Spearman entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios.	45
Tabla 17	Prueba de correlación según Spearman entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios.	46

Tabla 18	Prueba de correlación según Spearman entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios.	47
Tabla 19	Prueba de correlación según Spearman entre el personal de dispensación y la satisfacción de usuarios.	48
Tabla 20	Prueba de correlación según Spearman entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios.	49

### Índice de figuras

Figura 1	Distribución de datos según la variable buenas prácticas de dispensación.	31
Figura 2	Buenas prácticas de dispensación según dimensión proceso de dispensación.	32
Figura 3	Buenas prácticas de dispensación según dimensión entorno para el servicio de dispensación.	33
Figura 4	Buenas prácticas de dispensación según dimensión personal de dispensación.	34
Figura 5	Buenas prácticas de dispensación según dimensión documentación de dispensación.	35
Figura 6	Distribución de datos según la variable satisfacción de usuarios.	36
Figura 7	Satisfacción de usuarios según dimensión expectativas del cliente.	37
Figura 8	Satisfacción de usuarios según dimensión calidad.	38
Figura 9	Satisfacción de usuarios según dimensión valor percibido.	39
Figura 10	Buenas prácticas de dispensación según satisfacción de usuarios.	40
Figura 11	Proceso de dispensación según satisfacción de usuarios.	41
Figura 12	Entorno para el servicio de dispensación según satisfacción de usuarios.	42
Figura	Personal de dispensación según satisfacción de usuarios.	43

13

Figura Documentación de dispensación según satisfacción de  
14 usuarios.

44

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Presentando una metodología de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, siendo su nivel descriptivo correlacional simple con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 108 usuarios de la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021 y la muestra por 84 usuarios; como técnica se utilizó la encuesta siendo los instrumentos utilizados para la recolección de datos una ficha de cotejo y un cuestionario para evaluar las variables de estudio. Los resultados evidenciaron que el 48.8% no cumplen con las buenas prácticas de dispensación y el 51.2% cumplen con las buenas prácticas de dispensación; asimismo podemos observar que el 17.9% de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bajo, el 48.8% un nivel medio y el 33.3% un nivel alto.

Finalmente se ha logrado que concluir que existe una relación significativa entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021, según la correlación de Spearman de 0.729 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Palabras clave:** buenas prácticas de dispensación, fármacos, satisfacción del usuario.

## Abstract

The study aimed to determine the relationship between good dispensing practices and user satisfaction at Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Presenting a methodology of applied type with a quantitative approach, being its descriptive level correlational simple with a non-experimental design of cross-sectional. The population was made up of 108 users of the Farmacuri Pharmacy, Ate-Lima, 2021 and the sample by 84 users; as a technique, the survey was used, with the instruments used for data collection being a comparison sheet and a questionnaire to evaluate the study variables. The results showed that 48.8% do not comply with good dispensing practices and 51.2% comply with good dispensing practices; we can also observe that 17.9% of users have a satisfaction at a low level, 48.8% a medium level and 33.3% a high level.

Finally, it has been possible to conclude that there is a significant relationship between the dispensing process and user satisfaction in the Farmacuri Pharmacy, Ate-Lima, 2021, according to spearman's correlation of 0.729 represented this result as moderate with a statistical significance of  $p = 0.000$  being less than 0.01.

**Keywords:** good dispensing practices, drugs, user satisfaction.

## Introducción

La dispensación es el servicio dado exclusivamente por el químico farmacéutico, está centrado en que los pacientes aprovechen y usen los fármacos adecuadamente según las patologías que padezcan; refiriendo la dosis, intervalos de tiempo e información idónea sobre el medicamento que se va a utilizar, asegurando su calidad de vida, respetando la normativa vigente; este proceso se está viendo afectado por el mal uso del internet, ya que al buscar sus síntomas obtienen información de medicamentos a utilizar, y con esta van a los establecimientos farmacéuticos y compran, sin recibir la orientación adecuada y la información importante para ayudar a prevenir algunas reacciones adversas.

En el Perú, varios estudios dan cuenta de la irracionalidad en el uso de los medicamentos así como, la existencia de resultados negativos de la medicación, producidos por diversas causas, lo cual puede generar que no se alcancen los objetivos terapéuticos o que se produzcan efectos no deseados. Varias razones sustentaron la necesidad de una política nacional de medicamentos, una de ellas fue que los medicamentos representan un alto porcentaje del gasto en salud, llegando a ser el segundo rubro de gastos en las instituciones y el primer rubro de gasto familiar en salud; el uso de los medicamentos por parte de los profesionales de la salud y pacientes para enfrentar los problemas de salud y el empleo inapropiado de estos medicamentos tiene consecuencias importantes sobre la salud de los pacientes así como, efectos sobre la salud pública

Es por lo cual el objetivo del presente estudio es; determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021, y para ello, el estudio siguió la estructura desarrollada a continuación: En el primer capítulo denominado planteamiento del problema se describe la realidad problemática observada, así como la formulación de los problemas, objetivos y justificación del estudio. En el segundo capítulo fundamentos teóricos, se presenta los estudios relacionados a la investigación llamados

antecedentes, asimismo se presenta la base teórica de las variables de estudio además del marco conceptual y la formulación de las hipótesis finalizando con la operacionalización de variables. En el tercer capítulo metodología se presenta los métodos, el tipo y el nivel utilizado en el desarrollo del estudio además de la descripción de la población, muestra e instrumentos en la recolección de datos. En el cuarto capítulo presentación y análisis de los resultados, se presenta los resultados obtenidos además de la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados, en el capítulo quinto se presenta las conclusiones y recomendaciones del caso. Finalmente se presenta las referencias utilizadas en la investigación, así como los anexos.



## Capítulo I: Planteamiento del problema

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La dispensación es el proceso de preparación y administración de medicamentos a una persona específica de acuerdo con una receta. Implica la interpretación correcta de los deseos del prescriptor y la preparación y etiquetado precisos del medicamento para uso del paciente. Independientemente de dónde o quién realice la dispensación, cualquier error o falla en el proceso de dispensación puede afectar seriamente la atención del paciente. La dispensación es uno de los contenidos importantes del uso racional de los medicamentos (Glaxo Smith Kline, 2020).

Cada año, solo en los Estados Unidos, entre 7000 y 9000 personas mueren cada año debido a errores en la medicación. Además, miles de otros pacientes experimentan, pero a menudo no informan, reacciones adversas u otras complicaciones de los medicamentos. El costo total del cuidado de pacientes con errores de medicación supera los \$40 mil millones anuales. Además del costo monetario, los pacientes experimentan dolor psicológico y físico y sufren errores de medicación. Finalmente, una de las principales consecuencias de los errores de medicación es que conlleva una menor satisfacción de los pacientes y una creciente desconfianza en el sistema sanitario (Tariq et al., 2021).

En el mismo contexto, se mencionó que, al igual que otros mercados emergentes globales, el fuerte crecimiento del mercado farmacéutico latinoamericano está impulsado por la dinámica de los mercados emergentes en la región, como una clase media en crecimiento, tendencias demográficas favorables y atención primaria fuera de -Bolsillo más medicamentos de venta libre (OTC) la naturaleza del proyecto. El acceso organizacional y minorista en estos países también está aumentando y el entorno regulatorio está mejorando lentamente, lo que podría cambiar el panorama del mercado. Estas tendencias han creado un motor de crecimiento que podría afectar las ventas de medicamentos en la región en los próximos años (Global Health Intelligence, 2018).

En Brasil, las ventas de medicamentos genéricos se triplicaron desde

2009, con una tasa de crecimiento anual del 32%, impulsada por el programa "Farmacia Popular", que trae más de 100 medicamentos "esenciales" (en su mayoría genéricos) Disponibles para los consumidores de forma gratuita (o a un costo menor) en más de 30,000 farmacias participantes. Las patentes que vencen en docenas de medicamentos de marca populares han contribuido a este rápido crecimiento en los últimos años(Global Health Intelligence, 2018).

De igual forma, un estudio en Colombia encontró que al evaluar la satisfacción del paciente o usuario o el nivel de los servicios de atención de medicamentos que brindan las farmacias, un total de 1.809 usuarios, con una edad promedio de 42 años y 80% mujeres, tenían menos probabilidades de estar satisfechos con la atención. brindada por la institución, expresaron un alto nivel de satisfacción, destacando el alto nivel de confianza que tienen los pacientes o cuidadores en el personal de farmacia, además, la gran mayoría se comprometió a regresar a la institución y recomendarla a sus familiares y amigos. (Ceballos, 2020)

Por otro lado, a nivel nacional, un estudio encontró en sus resultados que existen diferencias significativas en la identificación de interacciones medicamentosas (ítem II.7) y el envasado de productos para su distribución en unidades inferiores en envases apropiados (ítem III. 12) 100 % de incumplimiento, 80 % de no advertir sobre posibles efectos adversos de los medicamentos (ítem V.19) y de brindar información adecuada El porcentaje más alto de empresas farmacéuticas que cumplen con las buenas prácticas de dispensación son las cadenas minoristas con un 77 %-86 %, seguida por Botica Ideal Bussines con 73%, otras farmacias independientes con 50%-32% y Botica Max Pharma con el porcentaje más bajo. Concluye que en la industria farmacéutica de la Urbanización Zárate, San Juan de Lurigancho, no se cumplen al 100% las buenas prácticas para la dispensación de medicamentos Covid 19(Puma y Villanueva, 2021).

En Cajamarca, en una muestra de 379 usuarios, se encontró que al aumentar los tiempos de espera en el servicio, disminuye la satisfacción del paciente-usuario al dispensar medicamentos, por lo que se deben emplear estrategias para disminuir este problema, como el uso de dispositivos más

rápidos y de mayor capacidad. sistema o contratar más personas, pero este es un tema político e institucional que debe mejorarse gradualmente, la satisfacción del usuario es el objetivo principal de cualquier institución u organización(Tello y Valera, 2018).

Por otro lado a nivel local el estudio se desarrollará en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, donde se ha observado cierta insatisfacción con los usuarios en relación a la dispensación de los medicamentos independientemente de sus casos, algunos refieren que el personal es poco comunicativo, que no se le brinda la información necesaria, es por ello importante que se conozca como se está desarrollando las buenas prácticas de dispensación en la botica en cuestión, a razón de ello se plantea las siguientes interrogantes:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?

¿Qué relación existe entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?

¿Qué relación existe entre el personal de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?

¿Qué relación existe entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivos Generales**

Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la

satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Identificar la relación entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Identificar la relación entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Identificar la relación entre el personal de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021

Identificar la relación entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

### **1.4 Justificación**

Las buenas prácticas de la dispensación en el ámbito de las farmacia es una serie de procesos que son originados para ofrecer un servicio eficiente y seguro, para que el usuario este satisfecho, es por ello que el estudio de su cumplimiento o no es esencial, para seguir mejorando el servicio tomando en cuenta por supuesto la satisfacción del usuario, es por ello que el estudio no solo aporta teoría sobre las variables de estudio, sino resultados que mostraran como se está desarrollando la problemática observada, sirviendo de fundamento para las recomendaciones y el interés del lugar de estudio con el fin de favorecer su servicio así como el bienestar y la seguridad del usuario respecto a la dispensación de medicamentos.

## Capítulo II: Fundamentos teóricos

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1. Nacionales

Tomiko (2019), en su tesis titulada: Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio Farmacia, Hospital de Paita, 2018. Tuvo como propósito determinar la relación entre la relación entre la adherencia de Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio Farmacia, Hospital de Paita, 2018. El método es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y transversal. La muestra estuvo compuesta por el llenado de fichas de encuestas de 30 ítems aplicadas al personal del Servicio de Farmacia del Hospital y otra encuesta de 15 ítems aplicada al Usuario Externo que acude al mismo. Los resultados obtenidos se obtuvieron que el 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos; de las encuestas al personal del Servicio de Farmacia se obtuvo que el 80 % cumplen con las BPD, la relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario Externo mediante la prueba del Chi cuadrado calculado = 19.2 lo que indicaría que si existe relación.

Carizales (2021), en su tesis **titulada:** Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en establecimiento farmacéuticos del barrio Laykakota, Puno 2021. Su propósito fue evaluar la adherencia al medicamento BPD en la Farmacia Comunitaria Laykakota, el método fue descriptivo, no experimental, prospectivo, transversal y observacional según la intervención del investigador. Los resultados mostraron que del total de encuestados (100%) (23,3%), cumplieron con el BPD (bueno), observaron (63,3%), cumplieron moderadamente (regular) y (13,3%) antes del proceso de entrega del producto. , Incumplimiento de la BPD en la recepción de recetas. Conclusión: No cumplen con BPD ya que más del 75% de los encuestados están dentro del rango normal y pobre en BPD.

Andía (2020), desarrollo la tesis **titulada:** Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Tuvo como propósito determinar si las farmacias

DIRIS Lima Centro se adhieren a las buenas prácticas de dispensación en la atención de farmacia en el 2019. El estudio es básico, descriptivo, transversal, utiliza métodos cuantitativos y responde a un diseño no experimental. Por conveniencia, la muestra es probabilística y consta de 70 registros de inspección de farmacias de farmacias y establecimientos de salud para inspecciones reglamentarias de farmacias entre junio de 2019 y diciembre de 2019. Esto es a través de una lista de verificación. Los resultados mostraron que la Farmacia DIRIS Lima Centro tuvo un índice de cumplimiento menor al  $29,7 \pm 20,1\%$  con respecto a las Buenas Prácticas de Dispensación en Atención Farmacéutica, mientras que el índice de cumplimiento fue del 100%; concluyendo que no todas las farmacias inspeccionadas siguen buenas prácticas de dispensación, siendo necesario fortalecer la atención farmacéutica para brindar una correcta dispensación y promover el uso racional de los medicamentos para salvaguardar la salud pública.

Cabanillas (2020), presento su tesis **titulada:** Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba. El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas farmacéuticas (BPD) y la satisfacción de los pacientes en una empresa farmacéutica del distrito de Cahabamba entre octubre 2019 y noviembre 2019, y el estudio fue de tipo descriptivo no experimental simple. Tipo correlación, con una muestra de 1600 pacientes y una muestra de 310 pacientes, para recolectar información se utilizó dos cuestionarios, y se encontró que el 99.4% de los pacientes estaban muy satisfechos con el BPD si cumplían con la dispensación del BPD, establecido por Phi y V de Cramer. Cuando se obtuvo relación estadística,  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), se encontró relación entre las dos variables mencionadas, además, también se evaluaron tres dimensiones del BPD, Es decir, las variables relacionadas con la satisfacción del cliente como recepción y verificación de recetas, análisis e interpretación de recetas, preparación y selección de productos, etc., pasaron la prueba estadística de Phi y V de Cramer, donde  $p=0,003$ ,  $p=0,015$  y  $p = 0.002$ , Todos son menores a 0.05, indicando que existe una relación entre las dimensiones del análisis y la satisfacción del paciente. Se concluyó que la

adherencia a las buenas prácticas de dispensación se asoció con la satisfacción de los pacientes en una empresa farmacéutica del distrito de Cahabamba en octubre y noviembre de 2019.

López (2019), presento su tesis **titulada:** Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018. El propósito fue ver si existe relación entre el cumplimiento de las Buenas Prácticas Farmacéuticas (BPD) y la satisfacción del usuario externo - Servicios de Farmacia - Hospital de Paita - 2018. La muestra estuvo conformada por 92 usuarios que atienden en la mencionada institución y empleados que laboran en la farmacia. El estudio utilizó una muestra representativa, utilizando un método de observación-descripción-transversal; mediante la cumplimentación de un cuestionario de 30 ítems para el personal de farmacia hospitalaria y otro cuestionario de 15 ítems para los usuarios externos que acudían al hospital. De los resultados obtenidos, el 71,74% de los usuarios externos expresaron satisfacción; según la encuesta al personal de farmacia, el 80% cumplía con BPD, Nuevamente, la relación entre BPD y la satisfacción del usuario externo = 19,2 por la prueba de chi-cuadrado calculada, lo que sugiere que si existe una relación.

### 2.1.2. Internacionales

Hinojosa (2021), realizaron la tesis **titulada:** Aplicación de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el Centro de Salud Tipo C Joya de los Sachas. Ecuador. El objetivo es aplicar buenas prácticas para la recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos y equipos médicos en el centro de salud C de Joya de los Sachas. Se trata de un estudio descriptivo y transversal. Se realiza en dos etapas, la primera es un diagnóstico del estado actual de la farmacia y sus almacenes a través de una lista de verificación. Los resultados mostraron que el 70,71% de los parámetros de evaluación cumplían con el manual y el 29,29% no, por lo que se implementó el ordenamiento de señalización, etiquetado, medicamentos y equipos médicos y se diseñó un procedimiento operativo estandarizado (POE). El análisis de la prescripción de dispensación reveló un 21,03% de errores de prescripción, de

los cuales se consideraron puntos clave: falta de recomendación, concentración del fármaco, forma e indicación del fármaco. Se concluyó que la farmacia y su almacén tenían un índice de cumplimiento aceptable y, a medida que se implementaban acciones correctivas, la agencia cumplía más con los requisitos legales obligatorios, logrando un índice de cumplimiento del 91.05%.

Duque (2020), realizó la tesis **titulada**: Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá, Colombia. Su propósito fue analizar la percepción de la información sobre medicamentos que brindan los establecimientos farmacéuticos de venta al público de las colonias Policarpa Salavarrieta y Santander de la colonia Antonio Nariño de la ciudad de Bogotá. Métodos: Estudio observacional descriptivo transversal. Se realizó una encuesta de cuestionario. Resultados: Las expectativas de los usuarios superaron el 83%. El índice de percepción de "satisfacción" fue del 64,8%. El 88% de los ejecutivos de tecnología de agencias son traficantes de drogas. Tres personas trabajan en una farmacia. La principal fuente de información es la industria farmacéutica, seguida de las búsquedas de información en Internet. El 75% de las farmacias reportan no recibir información sobre el uso de medicamentos. La información más necesaria se refiere a la forma de reconstitución del fármaco, la dosificación y las consideraciones de administración. El 89,9% de los encuestados dijo que había comprado al menos un medicamento en una farmacia en los últimos seis meses, y el 59,1% dijo que el medicamento fue recomendado por un médico. El estudio mostró que los pacientes estaban muy satisfechos y satisfechos con los servicios que recibieron. Sin embargo, la mayoría de los participantes eran asiduos a la farmacia, lo que puede sobrestimar los resultados obtenidos. Conclusión: Los usuarios no están satisfechos con los servicios de información que reciben.

**Choque** (2019) en Bolivia, presentó su tesis **titulada**: Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad

de Sucre. Su objetivo fue determinar la satisfacción percibida de los clientes internos y externos de las farmacias privadas comunitarias de Sucre en el año 2019. Este es un estudio transversal, cuantitativo y correlacionado Sucre realizado en 53 farmacias ubicadas en diferentes regiones, cada farmacia entrevistó a 1 cliente interno y 108 clientes externos mayores de 18 años. En los resultados, la mayoría de los clientes externos fueron mujeres (61,11%), y la mayoría indicó que la farmacia tenía buena ubicación y comodidad (53,7%), atención al horario comercial (59,26%), y la amabilidad en el trato y la farmacia. personal (56,48%), sin embargo, consideran la sala de espera como una sala de espera general (43,52%). Los clientes internos tienen una buena opinión de la sala de espera en un 41,51%, y la información que se brinda a los clientes externos también es de un 49,06%. Como conclusión se puede señalar que los clientes externos están satisfechos con la atención que reciben, y los clientes internos están satisfechos de la misma manera.

**Guadalupe et. al. (2019)** en Ecuador, presentaron su tesis **titulada:** Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. El objetivo fue determinar la satisfacción del usuario y la calidad de atención que se brinda en el servicio de urgencias del Hospital General IESS Milagro. La metodología de investigación fue cuantitativa, con alcance descriptivo transversal, y el diseño fue no experimental. Los resultados mostraron que las dimensiones con más problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la seguridad, mientras que la dimensión con mayor puntuación fue la tangibilidad. Basado en un promedio de 3,62 sobre 3,5, los usuarios no están ni satisfechos ni insatisfechos.

**Romero (2017)** en Ecuador, en su tesis **titulada:** La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias mía del Canton Machala. El objetivo es conocer la satisfacción de los ciudadanos de Machala con la atención brindada a los operadores de la cadena Farmacia Mía, para realizar la misma tarea se utilizará la revisión de artículos científicos que sustenten el estudio, por lo que se enfocan en precios, establecimientos de venta y

disponibilidad de atención, estos aspectos hacen que los clientes opten por comprar productos en Farmacia Mía, por lo que la alta dirección debe fortalecer las estrategias implementadas para fidelizar a los clientes, y así cosechar los beneficios. . Concluyó que existían deficiencias que generaban conflicto, por lo que con los métodos y herramientas utilizadas se podría abordar y producir resultados que mejoraran el clima laboral al igual que los de las empresas del estudio socializado, Como resultado, se dice que estos problemas se han prolongado durante años, sin poder alcanzar los objetivos establecidos al principio debido a factores económicos y la aparición de competidores en el mercado.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Buenas prácticas de dispensación**

Como todos sabemos, este conjunto de estándares tiene como objetivo racionalizar el uso de medicamentos para garantizar que se satisfagan las necesidades deseadas del usuario de acuerdo con la condición del usuario. La dispensación de medicamentos es la actividad de suministrar uno o más medicamentos al usuario por parte de un profesional médico, principalmente en el modelo de solución de un documento (en este caso una receta) emitido por un médico autorizado(López, 2019).

Cuando el medicamento se dispense correctamente, el químico proporcionará la información necesaria, incluido el almacenamiento, el uso racional y las indicaciones médicas claras. Corresponde a la correcta realización de la dispensación, favoreciendo con ello la racionalización de la prescripción de medicamentos, el acceso directo a los productos a través de la gestión del abastecimiento, la adecuada elaboración de formulaciones maestras y oficiales, además de contribuir firme y activamente a la acción a través del sistema de farmacovigilancia (Espinoza, 2016).

Asimismo, las Buenas Prácticas Farmacéuticas (BPD) son un conjunto de normas establecidas para garantizar el uso adecuado de estos productos. Las prácticas de dispensación adecuadas aseguran que el medicamento correcto se entregue al paciente apropiado en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y almacenamiento, y en un recipiente que preserva la calidad del medicamento(Minsa, 2017).

La dispensación, por su parte, es el acto farmacéutico profesional de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, generalmente en respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En la Ley, los profesionales de la química médica informarán e instruirán a los pacientes sobre el uso adecuado de los medicamentos, las reacciones adversas, las interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación de los productos(Minsa, 2017).

Elementos principales de la dispensación (Cárdenas, 2018)

- a) Área de atención: Es el lugar destinado al acto de dispensación, el espacio suficiente para realizar la entrega y la información correcta del medicamento.
- b) Recepción del paciente: En este primer paso se brinda un saludo cordial de bienvenida al paciente.
- c) Receta o prescripción: Es el documento mediante el cual los médicos capacitados y legalmente prescriben la medicación al paciente para su dispensación por parte del profesional farmacéutico.
- d) Lectura e interpretación de la receta: Luego de deprecionar la receta se procede a verificar todos los datos de esta, así como nombre, fecha, diagnóstico, prescripción clara con principio activo, dosis y duración del tratamiento, sello y firma del médico.
- e) Selección del medicamento: Luego de realizar la lectura de la receta médica optamos por las opciones de las diferentes marcas y valores siguiendo la ley de genéricos.
- f) Inspección visual. Mirando condiciones del medicamento y fecha de vencimiento y correspondencia de lo pedido en la receta.
- g) Información: Indicarle al paciente la forma adecuada de la toma de sus medicamentos con alimentos o sin alimentos, con o sin jugos, duración del tratamiento, conservación de estos.
- h) Acondicionamiento: Importante la forma de presentación de entrega del medicamento, realizando preguntas si es que entendió como debe usar el medicamento y saludo de despedida deseándole que se mejore pronto.
- i) Seguimiento: El profesional farmacéutico debe estar atento a la continuidad del tratamiento para una recuperación adecuada y esperada.

### 2.2.1.1 Dimensiones de las buenas prácticas de dispensación

**Proceso de dispensación:** En esta realización, acomodamos la mayoría de las operaciones realizadas por los químicos médicos, incluida la aceptación de recetas y la dispensación de medicamentos a usuarios externos. La asignación adecuada asegura que los errores evaluados en el proceso se exploren y corrijan de manera oportuna. Hay 4 actividades principales en este proceso: 1. Recepción y verificación de recetas. 2. Análisis e interpretación de recetas. 3. Preparación y selección de la medicación de parto. 4. Registro. 5. Entrega de medicamentos(López, 2019).

Igualmente Minsa (2017) refirió que el proceso de dispensación incluye todas las actividades de un profesional farmacéutico desde la recepción de una receta hasta el suministro de un medicamento recetado o de venta libre a un paciente. Las asignaciones correctas deben estructurarse en procedimientos que aseguren que los errores se detectan y corrigen en todas las etapas.

**Entorno para el servicio de dispensación:** Un principio de dosificación correcto es un entorno adecuado, por lo que se deben tener en cuenta los siguientes puntos para una dosificación compatible y de alta calidad(López, 2019):

A. Ambiente físico En los servicios de farmacia debe existir un ambiente específico para realizar el acto de dispensación y un ambiente de trabajo adecuado para preparar y entregar. Debe tener un ambiente limpio, libre de polvo, tener un área accesible al público y tener fácil entrega.

B. Estanterías y superficies utilizadas durante el trabajo. Se debe crear seguridad en el ambiente de trabajo del personal asignado, y debe tener suficiente desplazamiento para aumentar la eficiencia.

C. Medicamentos, equipo y materiales de envasado. Generalmente, estos medicamentos deben almacenarse de manera ordenada en el anaquel, debidamente etiquetados y mantenidos a temperatura.

**Personal de dispensación:** Los profesionales responsables de las ventas dentro del servicio deben estar debidamente identificados y mantener una

higiene adecuada y usar ropa indicativa de trabajo dentro de la instalación(López, 2019).

También se mencionó que el papel del farmacéutico había evolucionado de un desarrollador y dispensador de medicamentos a un proveedor de servicios e información y, más recientemente, a un proveedor de atención médica. En concreto, la tarea del farmacéutico es asegurarse de que el paciente recibe el tratamiento más indicado, más eficaz, más seguro y más cómodo para el paciente. Al asumir la responsabilidad directa de las necesidades farmacológicas de cada paciente, los farmacéuticos pueden contribuir de manera única a lograr los resultados de los medicamentos y la calidad de vida de los pacientes. El nuevo enfoque se llama "terapia con medicamentos"(Rodríguez, et al., 2017).

**Documentación de dispensación:** El acceso al libro de documentación nos permite acceder a las recetas y obtener los datos que necesitamos para ayudar a mejorar la recepción y uso de medicamentos. En este caso, el lugar donde se dispense el medicamento deberá contar con los siguientes libros oficiales de contabilidad, los cuales deberán estar debidamente numerados y actualizados para facilitar la inspección (López, 2019).

a. Libro de recetas, cuando se preparen fórmulas magistrales y oficinales, las que serán copiadas en orden correlativo y cronológico.

b. Libro del control de estupefacientes y psicotrópicos, donde se registra la dispensación de sustancias o medicamentos controlados. Cada uno de los folios de este libro deberá estar visado por la dependencia desconcentrada de salud de nivel territorial correspondiente.

c. Libro de ocurrencias, donde se anotarán los cambios en los horarios de trabajo y la rotación de los profesionales de la química médica que trabajan en el negocio, así como las ausencias de los gerentes y otras opiniones que se consideren pertinentes en relación con las operaciones del negocio.

### 2.2.2. Satisfacción de usuarios

Es el resultado de un proceso perpetuo de comparación entre la experiencia y la percepción subjetiva (por un lado) y las metas y expectativas (por el otro). Es decir, un estado mental de un usuario que presenta sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales a la satisfacción de necesidades o deseos de información. Este estado es siempre un juicio de construcción y evaluación, ya que se comparan las metas y expectativas con los resultados obtenidos(Cordova, 2018).

Asimismo, según Sanz et al. (2017), La satisfacción del paciente es un término ampliamente utilizado en la gestión de la salud y se considera una medida de si se están cumpliendo las necesidades y expectativas del usuario. Asimismo, es un indicador de la calidad de la atención que brindan los servicios de salud. Asimismo, la satisfacción del usuario se refleja cuando los servicios de salud entregan servicios que cumplen o superan sus expectativas (Febres y Mercado, 2020)

El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones de los servicios recibidos. De esta forma, la percepción subjetiva que acompaña a la expectativa previa constituye una expresión de satisfacción(Lobo, et al., 2016).

Asimismo, expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en varios aspectos, como la valoración de la calidad de la atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora(Suárez, et al., 2018).

#### 2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción de usuarios

**Expectativas del cliente:** Nos referimos a las expectativas del cliente como lo que los clientes esperan de nuestra marca. Esta expectativa está muy relacionada con su experiencia previa en torno a nuestras propuestas, tanto la calidad de nuestros productos como los servicios que brindamos (Da Silva, 2020). Una expectativa es una probabilidad razonable de que ocurra un

evento. Esto no es una simple ilusión, sino un posible hecho bien fundado. La expectativa también puede entenderse como el deseo de lograr algún propósito o meta.(Westreicher, 2021).

**Calidad:** La calidad es la propiedad que tiene una cosa u objeto que define su valor, y la satisfacción que evoca en el sujeto. La definición de calidad puede variar. Este es un concepto subjetivo porque si le preguntas a alguien qué cree que es calidad, puede ser diferente de lo que piensan los demás. Por ejemplo, una persona puede pensar que la calidad de un automóvil es excelente, mientras que otra persona puede estar en desacuerdo y pensar que la calidad del otro automóvil es mejor que la anterior propuesta por el individuo (OMS, 2020). La calidad de la atención, por otro lado, es el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y son consistentes con la experiencia basada en evidencia. Esta definición de calidad de la atención incluye la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente brindando una atención basada en la evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: pacientes, familias y comunidades(Gavancho y Arcos, 2021).

**Valor percibido:** El valor percibido incluye el valor o valor que los consumidores asignan a un producto o servicio. Los compradores a menudo desconocen los factores que afectan el precio de un artículo en particular, como los costos de producción reales o estimados. Por lo tanto, los usuarios confían en su atractivo emocional y en los beneficios que creen que obtendrán. Así, el valor percibido se traduce en el precio que los clientes están dispuestos a pagar por un producto o servicio. Los consumidores determinan el valor en función de la capacidad analítica de un producto para satisfacer la demanda y proporcionar satisfacción. El trabajo del mercadólogo es dar forma y aumentar el valor percibido de los productos y servicios que comercializan los usuarios.(Esan, 2018).

### 2.3. Marco conceptual

**Concentración.-** La cantidad de ingrediente activo contenido en un peso o volumen dado de medicamento. La concentración de la sustancia farmacológica o ingrediente activo se expresa generalmente en los siguientes términos: peso/peso, peso/volumen, dosis unitaria/volumen. no es sinónimo de dosis de fármaco.

**Contraindicación.-** Indicación de que un fármaco determinado debe evitarse en determinadas condiciones o situaciones clínicas.

**Denominación Común Internacional (DCI).-** Nombre común para los medicamentos recomendada por la Organización Mundial de la Salud, con el objeto de lograr su identificación internacional.

**Dosificación / Posología.-** Describe la dosis de un medicamento, los intervalos entre las administraciones y la duración del tratamiento.

**Dosis.-** Cantidad total de un medicamento que se administra de una sola vez o total de la cantidad fraccionada, administrada durante un período determinado.

**Eficacia.-** La capacidad de un fármaco para producir el efecto deseado, según lo determinado por métodos científicos. La eficacia de un fármaco suele determinarse mediante un estudio clínico de fase II, comparando un tratamiento que utiliza el fármaco problemático con un grupo de control (sin tratamiento o con placebo)

**Establecimientos Farmacéuticos de Dispensación.-** Farmacias, farmacéuticos o servicios de farmacia en instituciones de salud del sector público y privado que suministren medicamentos y otros medicamentos; y/o formulaciones autorizadas y medicinales. Estas instituciones están dirigidas por químicos médicos regente.

**Fecha de expiración o vencimiento.-** Son los datos que aparecen en la etiqueta del envase inmediato e inmediato del producto indicando el mes y año calendario en que el producto no puede mantener su estabilidad y eficacia. Los datos se representan en una base con el prefijo "EXPIRA" o "VENCE".

**Forma Farmacéutica.-** Productos en la forma o estado físico en que están destinados a la administración o uso humano y animal, tales como

tabletas, cápsulas, píldoras, jarabes, cremas, inyecciones, etc.

**Indicaciones.-** Se refiere a los estados patológicos para los cuales se aplica un medicamento.

**Interacción medicamentosa.-** Cualquier interacción entre uno o más medicamentos, entre medicamentos y alimentos, o entre medicamentos y pruebas de laboratorio. En general, los dos primeros tipos de interacciones son importantes porque tienen un efecto sobre la actividad farmacológica del fármaco: aumentan o disminuyen el efecto deseado o el efecto secundario.

**Medicación.-** El acto de administrar o aplicar un fármaco a un paciente por una vía de administración (p. ej., por la boca). El término fármaco a veces se usa para el tratamiento. Es un error usar los términos droga y fármaco indistintamente.

**Precaución.-** Información incluida en el rotulado del medicamento, dirigida al personal sanitario y al paciente, sobre los cuidados que se deben tomar para evitar consecuencias indeseables que podrían resultar de su utilización.

**Reacción Adversa al Medicamento.-** Reacciones nocivas e inesperadas a dosis normalmente utilizadas en humanos para prevenir, diagnosticar o tratar enfermedades o para alterar funciones fisiológicas.

**Uso Racional del Medicamento.-** El uso racional de medicamentos requiere que los pacientes obtengan medicamentos apropiados que satisfagan sus necesidades clínicas, en dosis que satisfagan sus necesidades individuales y por un período de tiempo suficiente al menor costo para ellos y sus comunidades.

## 2.4. Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

### 2.4.2. Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Existe una relación significativa entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Existe una relación significativa entre el personal de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021

Existe una relación significativa entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

## 2.5. Operacionalización de variables e indicadores

### 2.5.1. Variable independiente

**Buenas prácticas de dispensación:** Un conjunto de reglas cuyo propósito es racionalizar el uso de drogas para que las necesidades del usuario se satisfagan de acuerdo con la situación del usuario. La dispensación de medicamentos es la actividad de suministrar uno o más medicamentos al usuario por parte de un profesional médico, principalmente en el modelo de solución de un documento (en este caso una receta) emitido por un médico autorizado(López, 2019).

### 2.5.2. Variable dependiente

**Satisfacción de usuarios:** Es el resultado de un proceso perpetuo de comparación entre la experiencia y la percepción subjetiva (por un lado) y las metas y expectativas (por el otro). Es decir, un estado mental de un usuario que presenta sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales a la satisfacción de necesidades o deseos de información. Este estado es siempre un juicio de construcción y evaluación, ya que se comparan las metas y expectativas con los resultados obtenidos(Cordova, 2018).

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

**Tabla N° 1.** *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021..*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador
<b>Variable Independiente</b> Buenas prácticas de dispensación	son un conjunto de normas establecidas para garantizar el uso adecuado de estos productos, el cual considera las dimensiones; proceso de dispensación; entorno para el servicio de dispensación; personal de dispensación y documentación de dispensación (Minsa, 2017).	Proceso de dispensación	Legalidad de recetas Análisis de prescripción Análisis de calidad física de la medicina Registros Información de efectos indeseables Información sobre dosis y frecuencias Información sobre almacenamiento de medicamentos
		Entorno para el servicio de dispensación	Áreas delimitadas Limpieza Orden Accesibilidad Almacenamiento adecuad de medicinas Rotación de existencias
		Personal de dispensación	Procesos Orientación Capacitación Capacidad de respuesta
		Documentación de dispensación	Libro de recetas Libro de control de estupefacientes y psicotrópicos Libro de ocurrencias
<b>Variable Dependiente</b> Satisfacción de usuarios	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud respecto a las expectativas del usuario en relación a los servicios que esta ofrece, lo cual considera las dimensiones Expectativas del cliente, calidad y valor percibido (Gavancho y Arcos, 2021).	Expectativas del cliente	Verificación de historial Atención de calidad Tiempo de espera Fidelidad
		Calidad	Presentación de personal impecable Tiempo de atención adecuado Orden y limpieza Orientación Resolución de problemas Confiabilidad Recomendación
		Valor percibido	Amabilidad del personal Interés sobre de la salud del usuario Charlas educativas Indicaciones adecuadas

Fuente: Elaboración Propia

## Capítulo III. Metodología

### 3.1. Tipo y nivel de investigación

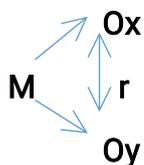
El estudio es de **tipo** aplicada el cual busca aportar en la solución de un problema específico. Asimismo el estudio presentará un enfoque cuantitativo, el cual a través de las estadísticas y las mediciones ordinales establece patrones y especificaciones sobre el comportamiento de las variables estudiadas. (Hernández y Mendoza, 2018)

El **nivel** de investigación es descriptivo correlacional simple, el cual busca determinar las variables dentro de sus especificaciones características y poder además comprender el nivel o grado de relación que las precede. (Hernández y Mendoza, 2018)

### 3.2. Descripción del método y diseño

El **Método** de la presente investigación es el Hipotético-Deductivo, el cual comienza con la observación del problema desde un punto de vista general para poder establecer conclusiones específicas siguiendo una serie de parámetros y rangos para ello. (Hernández, et. al., 2014)

Asimismo, el **diseño** que se utilizó en la presente investigación, es no experimental con corte transversal, porque se limitan a recoger datos de personas sin manipular las variables de estudio en un tiempo definido y lugar determinado. (Ñaupas et. al., 2013). En este sentido se sigue el siguiente esquema:



**Dónde:**

**M = Muestra.**

**O<sub>x</sub> = Buenas prácticas de dispensación**

**O<sub>y</sub> = Satisfacción de usuarios**

**r = Relación entre las variables**

### 3.3. Población y muestra

**Población:** La población representa el número total previo al fenómeno

estudiado, el cual es analizado, cuantificado y N agregado a un grupo teniendo en cuenta las características del estudio que representan a la población. (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, la población de estudio estuvo constituida por 108 usuarios de la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021

$$N = 108$$

**Muestra:** Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

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

Donde:

- N : Población (108)
- Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
- P : Probabilidad de éxito (0.5)
- Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
- E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{108 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(108 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

**n= 84 Usuarios**

**Muestreo:** Este estudio propondrá un muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que el número de opciones se obtiene mediante una ecuación de muestreo, y un muestreo aleatorio simple, ya que todos los usuarios tienen las mismas opciones para ajustar dicho número.

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

#### Técnica

Como técnica de recolección de datos se utilizará la encuesta, la cual se utilizan principalmente en la investigación social por su forma estructurada y ordenada, lo que permite obtener los datos de una manera más práctica y eficiente. (Hernández y Mendoza, 2018)

#### Instrumento:

Para la variable buena prácticas de dispensación, se utilizó una ficha de cotejo que tiene cuatro dimensiones, con valoración dicotómica SI(1) No(0) 3. La dimensión, proceso de dispensación tiene 11 ítems, la dimensión entorno para el servicio tiene 7 ítems, la dimensión personal para la dispensación tiene 8 ítems y la dimensión Documentación de la dispensación tiene 4 ítems igualmente, haciendo un total de 30 ítems.

Valor máximo 30 puntos, valor mínimo 0 puntos.

En el caso de la variable satisfacción del usuario, se utilizó un cuestionario que tiene tres dimensiones, con valoración Likert Siempre 3, A veces 2 y Nunca 1. La dimensión, expectativas del cliente tiene 4 ítems, la dimensión calidad tiene 7 ítems y la dimensión Valor percibido tiene 4 ítems igualmente, haciendo un total de 15 ítems.

Valor máximo 45 puntos, valor mínimo 15 puntos.

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

Como primer paso, se solicitó la autorización para la aplicación de la herramienta de recolección de datos mediante solicitud al jefe de Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021. Luego de obtener las respuestas y soluciones al cuestionario, se analizan las respuestas y el cuestionario, se filtran las respuestas incorrectas y luego se codifica cada respuesta para que la base de datos pueda ser detallada y luego procesada por el programa correspondiente.

En el análisis de datos, después de obtener las respuestas de los instrumentos utilizados y compilar la base de datos, utilizar el análisis de confiabilidad de k de Richardson y el Alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad de los datos, luego tabular a través del programa Excel, y luego a través del análisis del programa de estadísticas sociales SPSS 25.0, el cual proporciono datos en tablas de frecuencia y porcentaje, así como gráficos de barras, que son fundamentales para describir e interpretar los resultados de variables y dimensiones.

Se presentó los resultados de manera descriptiva para que los niveles

encontrados en las muestras de estudio puedan expresarse en tablas y gráficos de barras. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman, que es un análisis no paramétrico para probar las hipótesis propuestas e implementar las respectivas interpretaciones.

A partir de dichos resultados tanto estadísticos como inferenciales se logró elaborar las conclusiones y recomendaciones del caso.

## Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados

### 4.1. Presentación de resultados

Tabla 2.

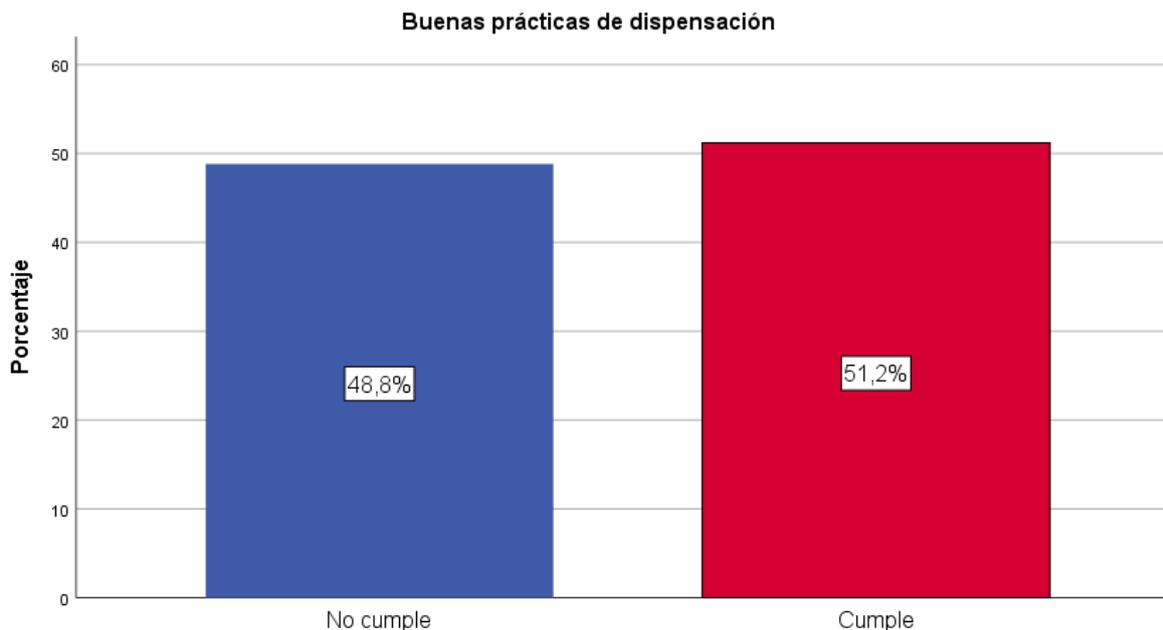
*Distribución de datos según la variable buenas prácticas de dispensación.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No cumple	41	48,8
Cumple	43	51,2
Total	84	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 1.

Distribución de datos según la variable buenas prácticas de dispensación.



En la tabla 2 y figura 1, podemos observar que el 48.8% no cumplen con las buenas prácticas de dispensación y el 51.2% cumplen con las buenas prácticas de dispensación.

Tabla 3.

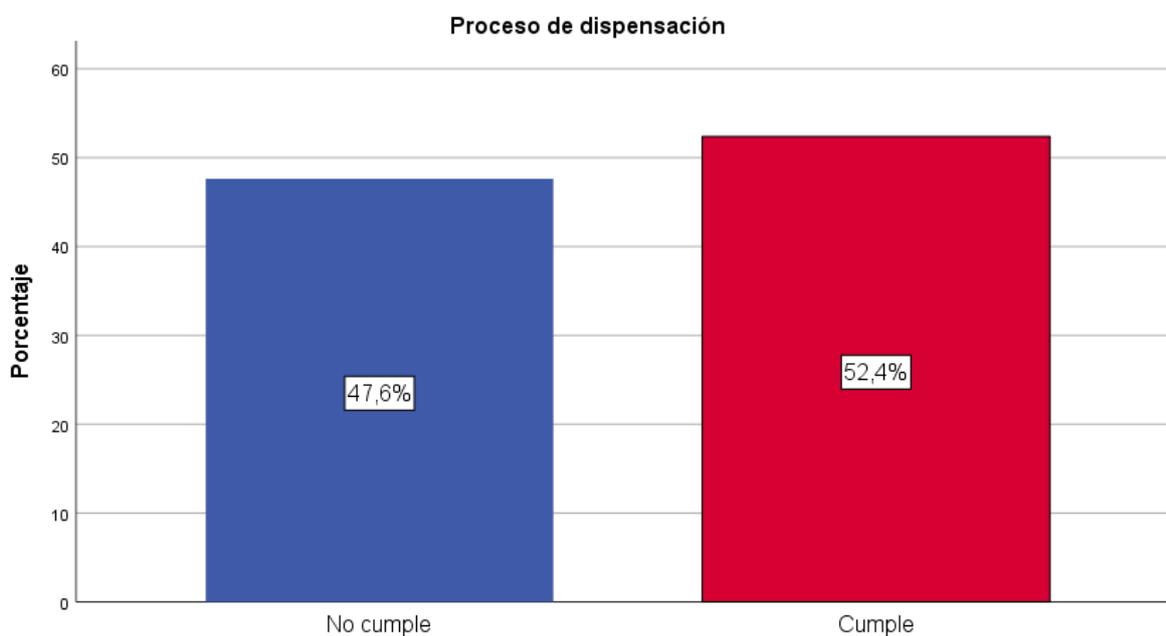
*Buenas prácticas de dispensación según dimensión proceso de dispensación.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No cumple	40	47,6
Cumple	44	52,4
Total	84	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 2.

Buenas prácticas de dispensación según dimensión proceso de dispensación.



En la tabla 3 y figura 2, podemos observar que el 47.6% no cumplen con el proceso de dispensación y el 52.4% cumplen con el proceso de dispensación.

Tabla 4.

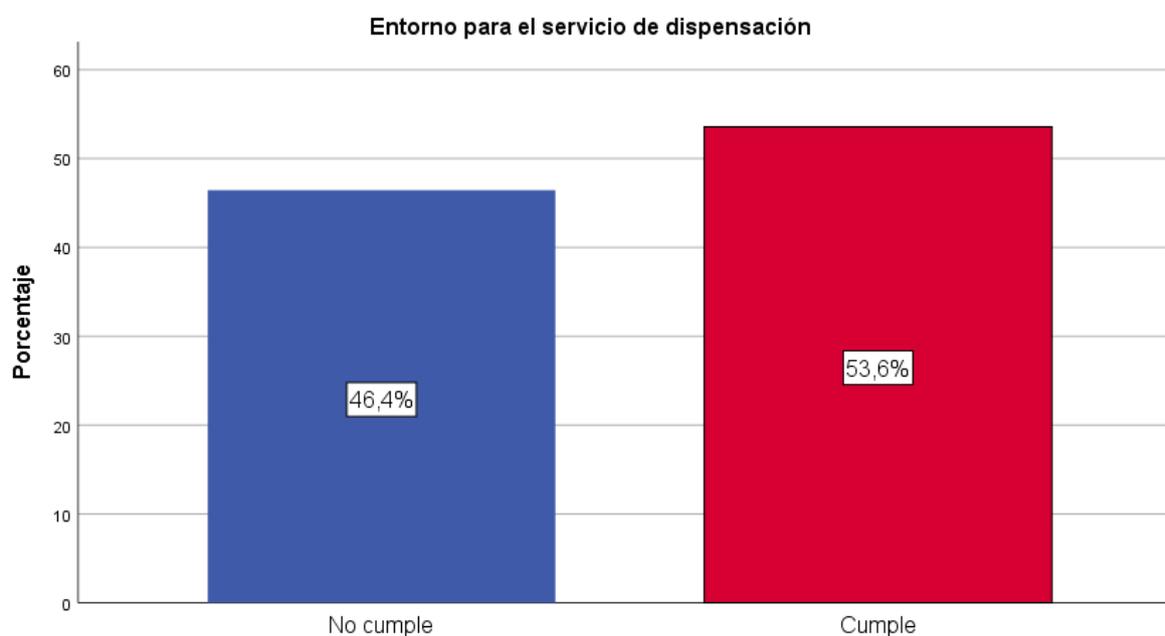
*Buenas prácticas de dispensación según dimensión entorno para el servicio de dispensación.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No cumple	39	46,4
Cumple	45	53,6
Total	84	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 3.

Buenas prácticas de dispensación según dimensión entorno para el servicio de dispensación.



En la tabla 4 y figura 3, podemos observar que el 46.4% no cumplen con el entorno para el servicio de dispensación y el 53.6% cumplen con el entorno para el servicio de dispensación.

Tabla 5.

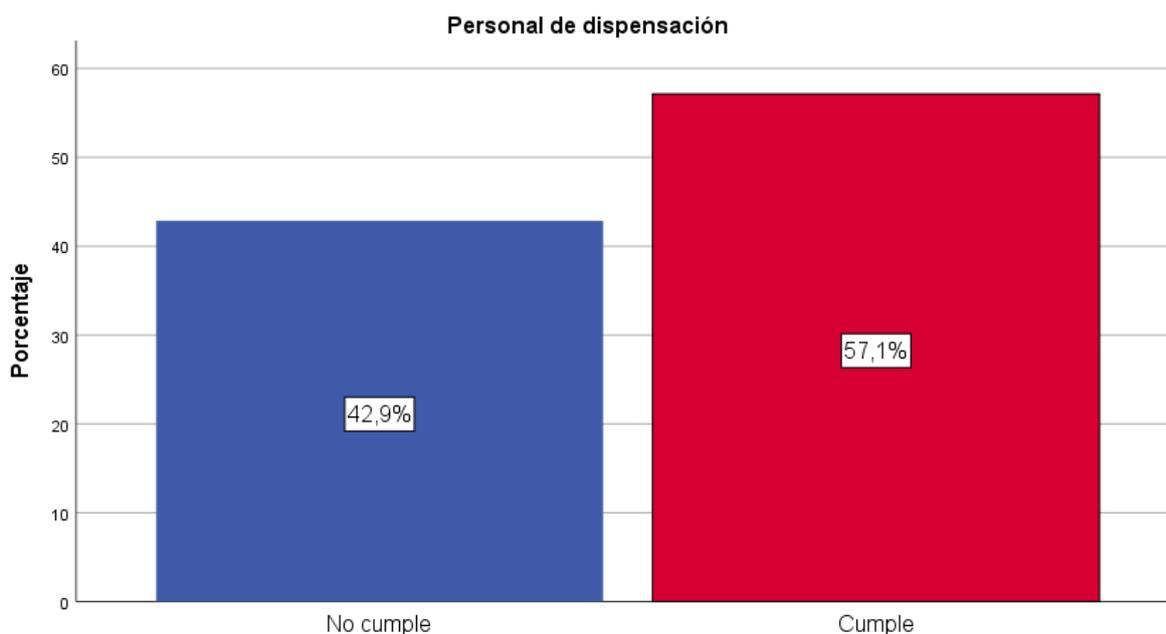
*Buenas prácticas de dispensación según dimensión personal de dispensación.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No cumple	36	42,9
Cumple	48	57,1
Total	84	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 4.

Buenas prácticas de dispensación según dimensión personal de dispensación.



En la tabla 5 y figura 4, podemos observar que el 42.9% no cumplen con el personal de dispensación y el 57.1% cumplen con el personal de dispensación.

Tabla 6.

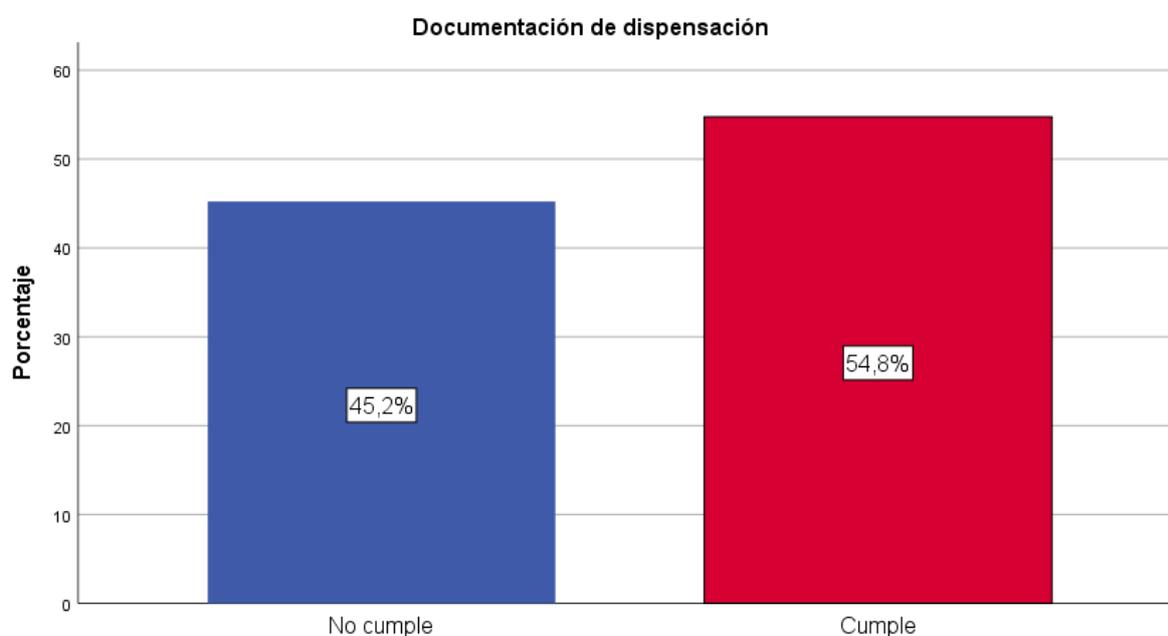
*Buenas prácticas de dispensación según dimensión documentación de dispensación.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No cumple	38	45,2
Cumple	46	54,8
Total	84	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 5.

Buenas prácticas de dispensación según dimensión documentación de dispensación.



En la tabla 6 y figura 5, podemos observar que el 45.2% no cumplen con la

documentación de dispensación y el 54.8% cumplen con la documentación de dispensación.

Tabla 7.

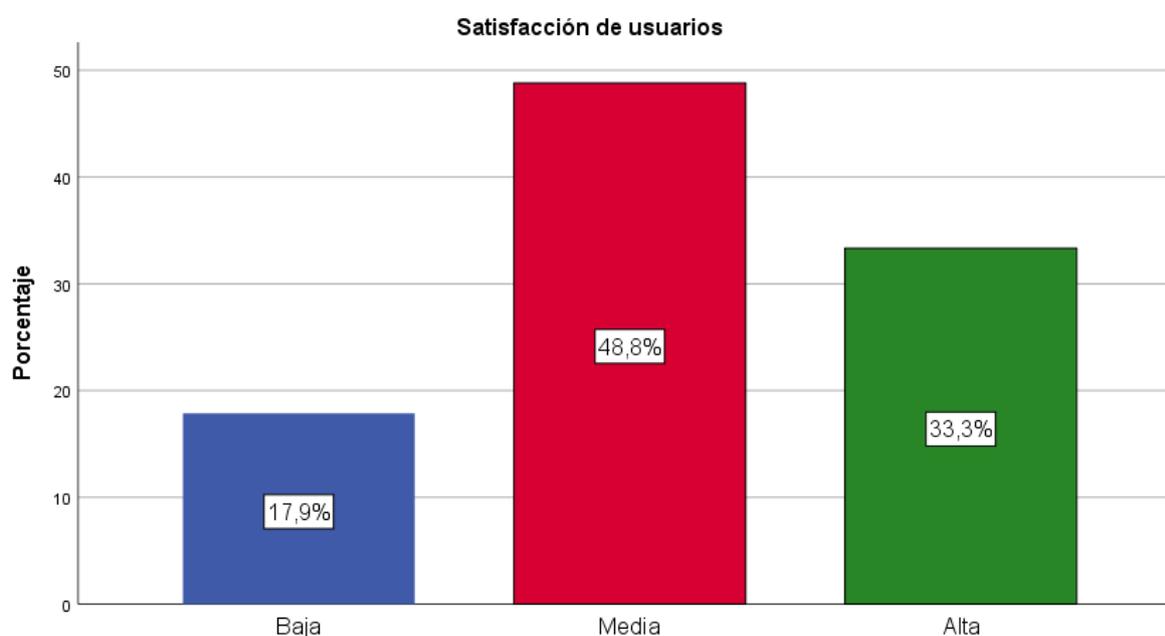
*Distribución de datos según la variable satisfacción de usuarios.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	17,9
Media	41	48,8
Alta	28	33,3
Total	84	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 6.

Distribución de datos según la variable satisfacción de usuarios.



En la tabla 7 y figura 6, podemos observar que el 17.9% presentan una satisfacción en un nivel bajo, el 48.8% un nivel medio y el 33.3% un nivel alto.

Tabla 8.

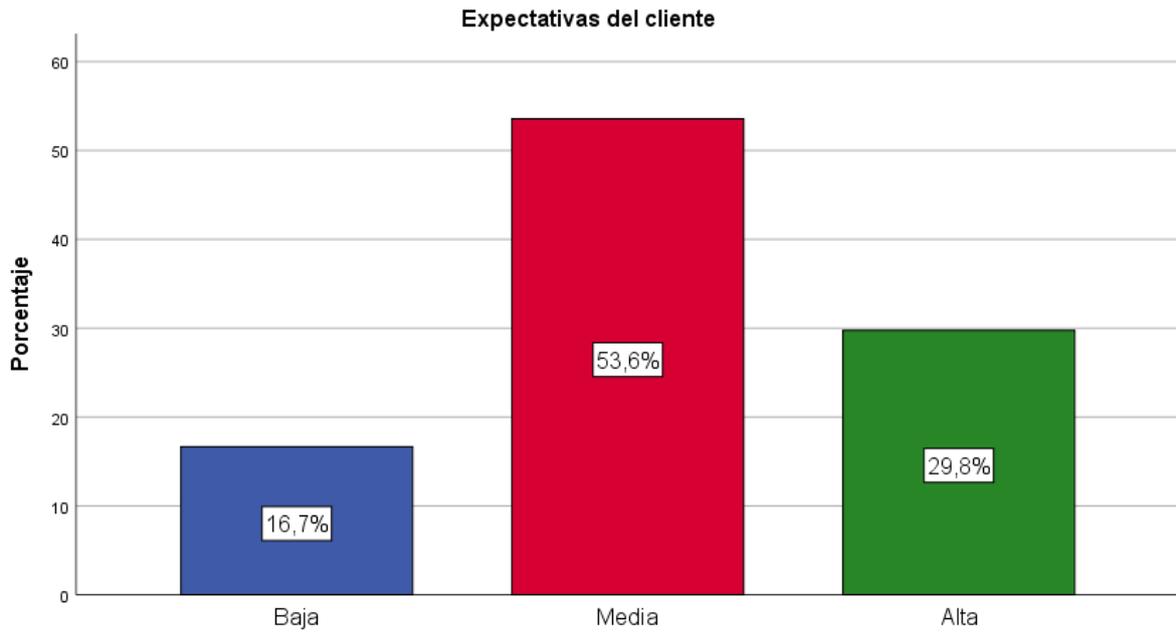
*Satisfacción de usuarios según dimensión expectativas del cliente.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	14	16,7
Media	45	53,6
Alta	25	29,8
Total	84	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 7.

Satisfacción de usuarios según dimensión expectativas del cliente.



En la tabla 8 y figura 7, podemos observar que el 16.7% presentan una expectativa del cliente en un nivel bajo, el 53.6% un nivel medio y el 29.8% un nivel alto.

Tabla 9.

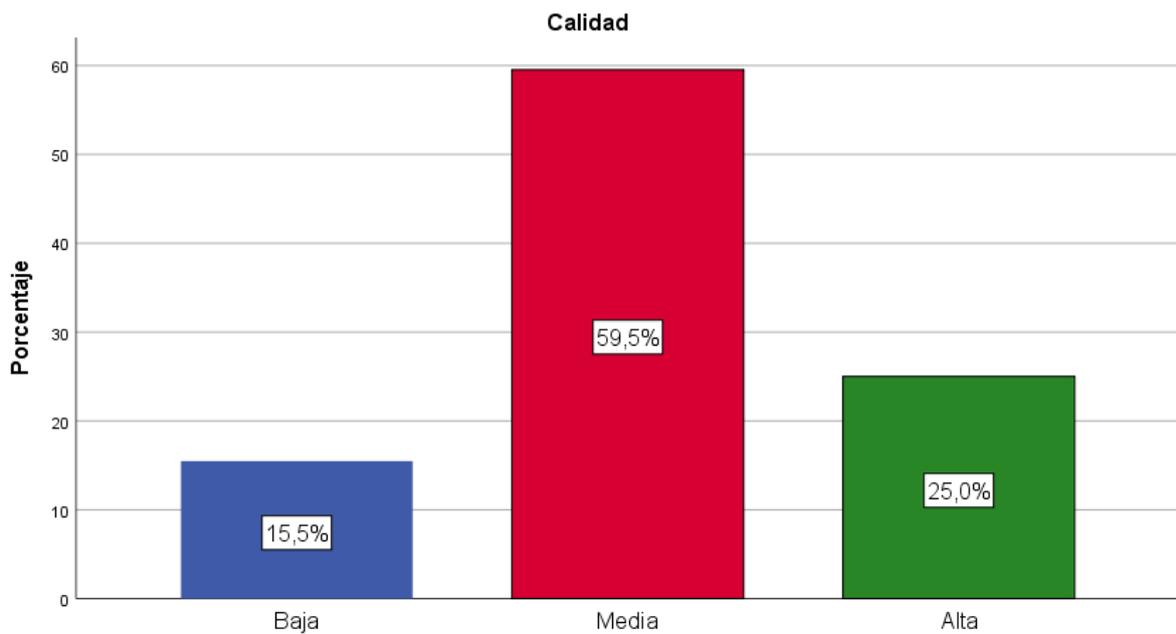
*Satisfacción de usuarios según dimensión calidad.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	13	15,5
Media	50	59,5
Alta	21	25,0
Total	84	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 8.

Satisfacción de usuarios según dimensión calidad.



En la tabla 9 y figura 8, podemos observar que el 15.5% presentan una calidad en un nivel bajo, el 59.5% un nivel medio y el 25.0% un nivel alto.

Tabla 10.

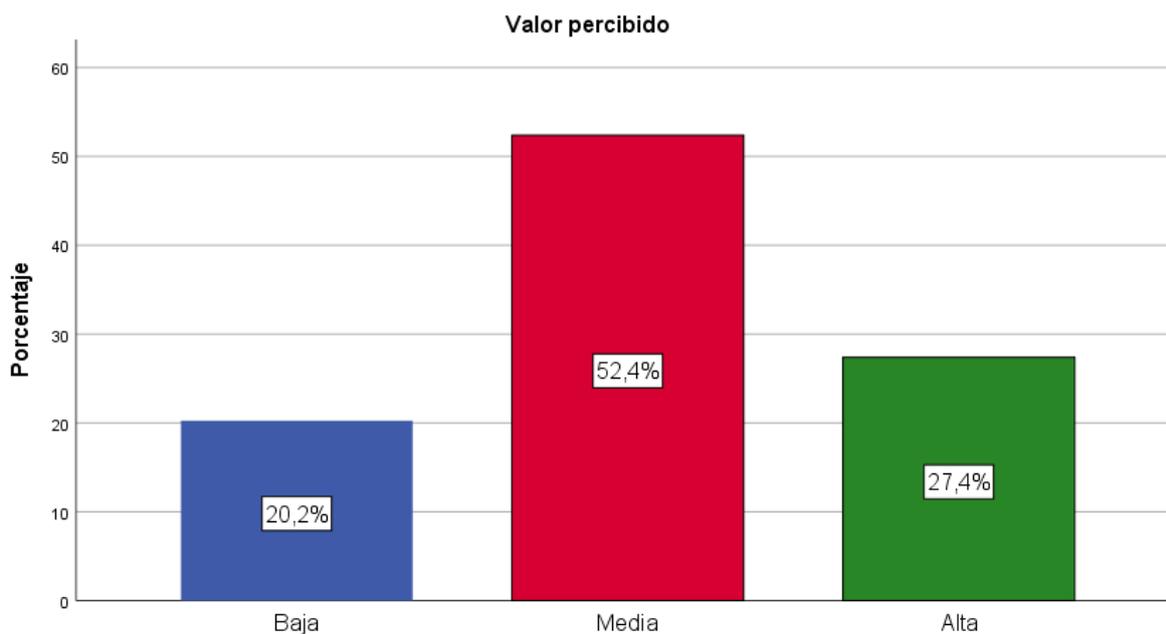
*Satisfacción de usuarios según dimensión valor percibido.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	17	20,2
Media	44	52,4
Alta	23	27,4
Total	84	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 9.

Satisfacción de usuarios según dimensión valor percibido.



En la tabla 10 y figura 9, podemos observar que el 20.2% presentan un valor percibido en un nivel bajo, el 52.4% un nivel medio y el 27.4% un nivel alto.

Tabla 11.

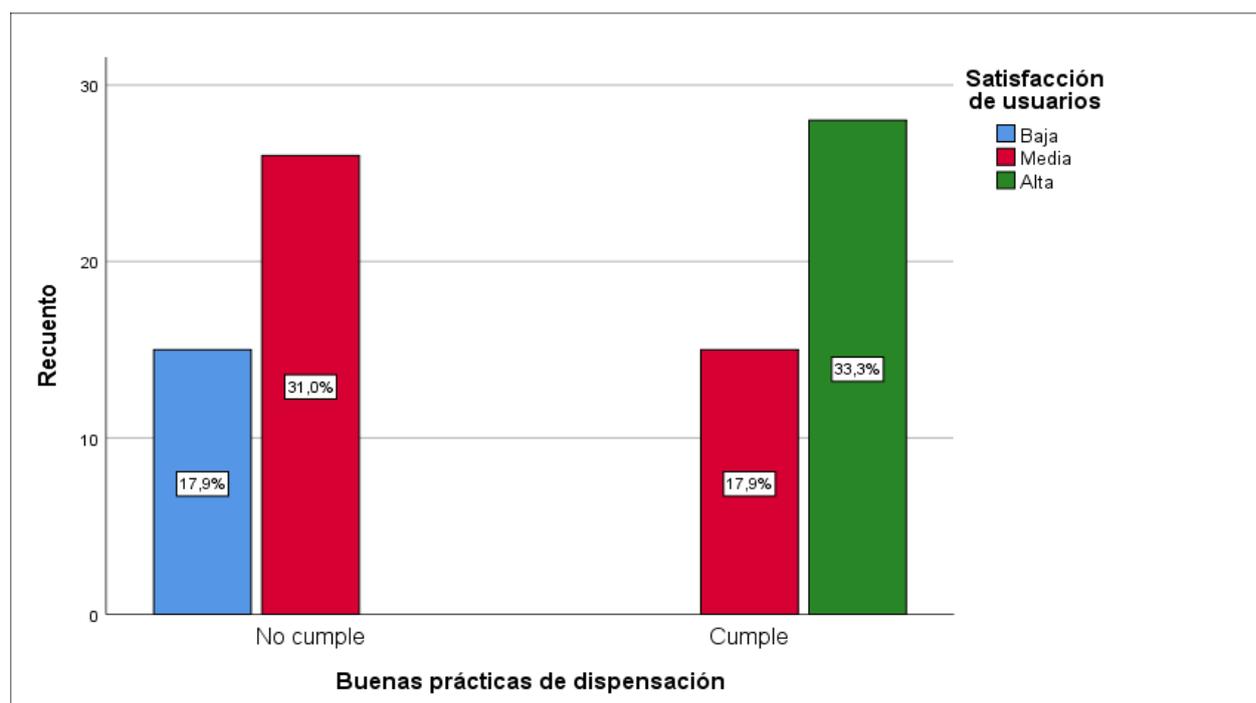
*Buenas prácticas de dispensación según satisfacción de usuarios.*

			Satisfacción de usuarios			Total
			Baja	Media	Alta	
Buenas prácticas de dispensación	No cumple	Recuento	15	26	0	41
		% del total	17,9%	31,0%	0,0%	48,8%
	Cumple	Recuento	0	15	28	43
		% del total	0,0%	17,9%	33,3%	51,2%
Total	Recuento	15	41	28	84	
	% del total	17,9%	48,8%	33,3%	100,0%	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 10.

## Buenas prácticas de dispensación según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que no cumple con las buenas prácticas de dispensación, el 17,9% presenta una baja satisfacción y el 31,0% una satisfacción media. En el grupo que cumple con las buenas prácticas de dispensación, el 17,9% presenta una satisfacción media y el 33,3% una satisfacción alta.

Tabla 12.

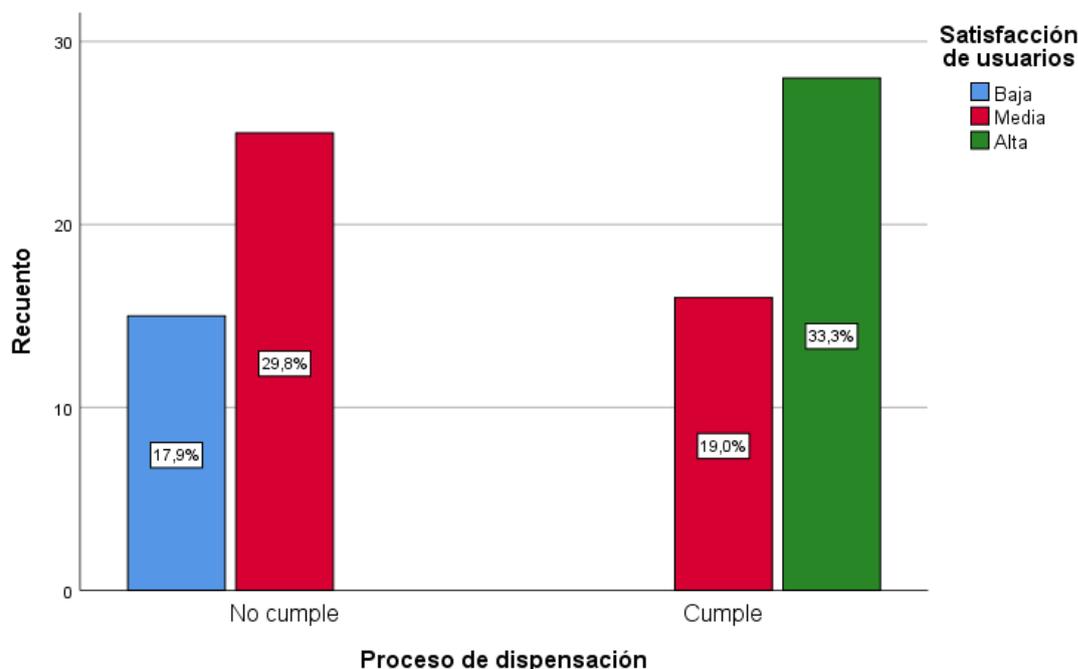
*Proceso de dispensación según satisfacción de usuarios.*

		Satisfacción de usuarios				
		Baja	Media	Alta	Total	
Proceso de dispensación	No cumple	Recuento	15	25	0	40
		% del total	17,9%	29,8%	0,0%	47,6%
	Cumple	Recuento	0	16	28	44
		% del total	0,0%	19,0%	33,3%	52,4%
Total	Recuento	15	41	28	84	
	% del total	17,9%	48,8%	33,3%	100,0%	

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Figura 11.

Proceso de dispensación según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar el proceso de dispensación con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que no cumple con el proceso de dispensación, el 17.9% presenta una baja satisfacción y el 29.8% una satisfacción media. En el grupo que cumple con el proceso de dispensación, el 19.0% presenta una satisfacción media y el 33.3% una satisfacción alta.

Tabla 13.

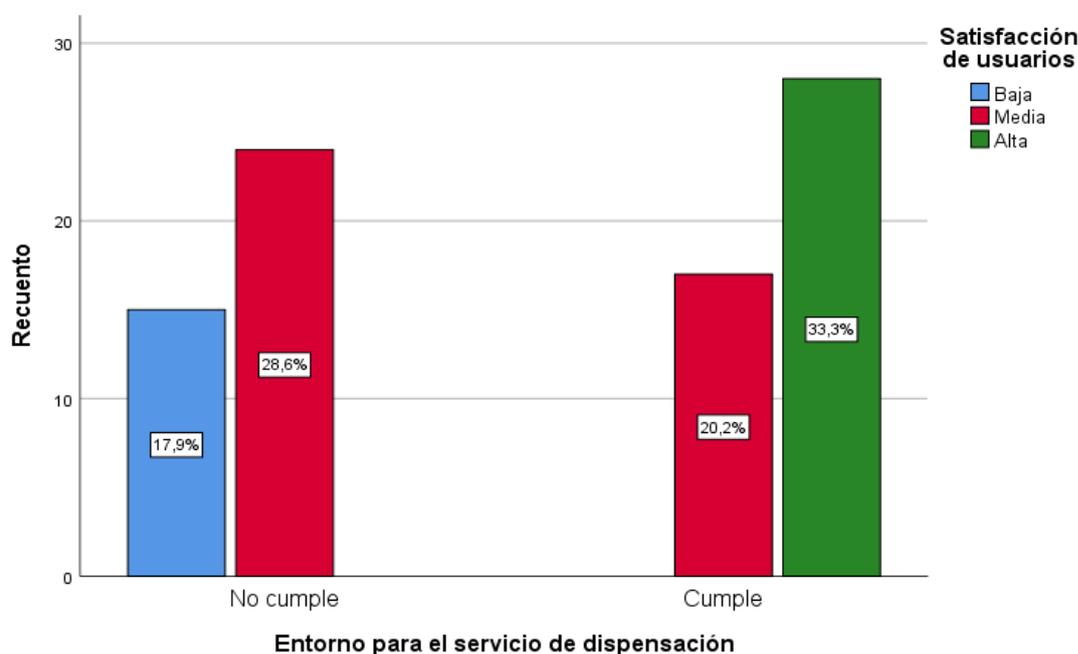
*Entorno para el servicio de dispensación según satisfacción de usuarios.*

			Satisfacción de usuarios			
			Baja	Media	Alta	Total
Entorno para el servicio de dispensación	No cumple	Recuento	15	24	0	39
		% del total	17,9%	28,6%	0,0%	46,4%
	Cumple	Recuento	17	28	0	45
		% del total	19,0%	33,3%	0,0%	52,3%
Total		Recuento	32	52	28	112
		% del total	28,6%	46,4%	25,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 12.

Entorno para el servicio de dispensación según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar el entorno para el servicio de dispensación con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que no cumple con el entorno para el servicio de dispensación, el 17.9% presenta una baja satisfacción y el 28.6% una satisfacción media. En el grupo que cumple con el entorno para el servicio de dispensación, el 20.2% presenta una satisfacción media y el 33.3% una satisfacción alta.

Tabla 14.

Personal de dispensación según satisfacción de usuarios.

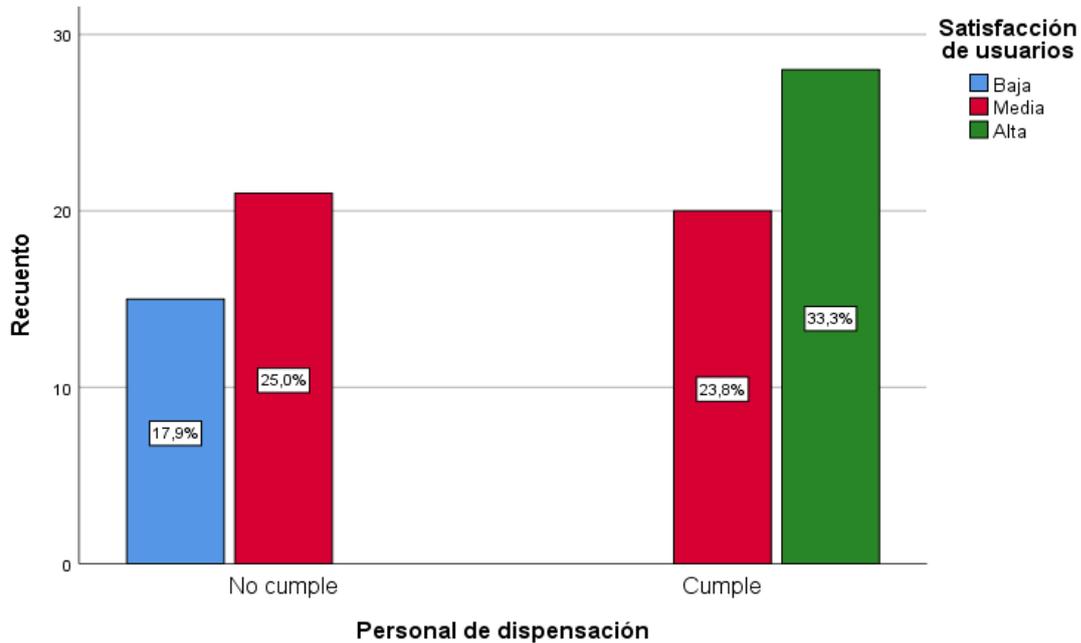
		Satisfacción de usuarios				
			Baja	Media	Alta	Total
Personal de dispensación	No cumple	Recuento	15	21	0	36
		% del total	17,9%	25,0%	0,0%	42,9%
	Cumple	Recuento	0	20	28	48
		% del total	0,0%	23,8%	33,3%	57,1%
Total	Recuento	15	41	28	84	

% del total      17,9%      48,8%      33,3%      100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 13.

Personal de dispensación según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar el personal de dispensación con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que no cumple con el personal de dispensación, el 17,9% presenta una baja satisfacción y el 25,0% una satisfacción media. En el grupo que cumple con el Personal de dispensación, el 23,8% presenta una satisfacción media y el 33,3% una satisfacción alta.

Tabla 15.

*Documentación de dispensación según satisfacción de usuarios.*

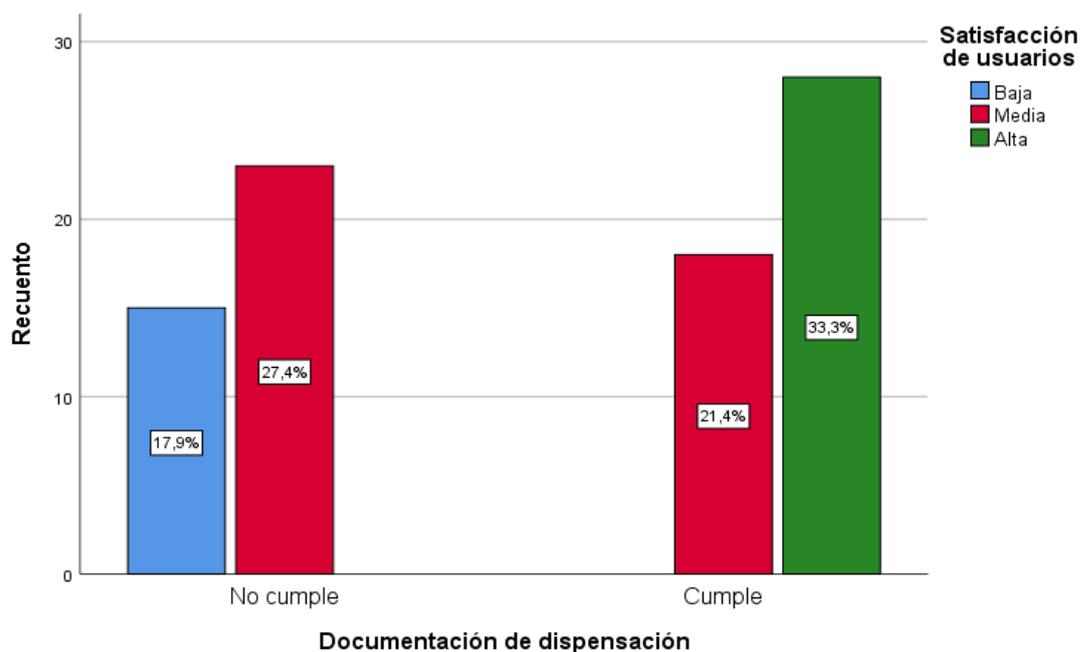
			Satisfacción de usuarios			Total
			Baja	Media	Alta	
Documentación de dispensación	No cumple	Recuento	15	23	0	38
		% del total	17,9%	27,4%	0,0%	45,2%
	Cumple	Recuento	0	18	28	46
		% del total	0,0%	21,4%	33,3%	54,8%

Total	Recuento	15	41	28	84
	% del total	17,9%	48,8%	33,3%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Figura 14.

Documentación de dispensación según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar la documentación de dispensación con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que no cumple con la documentación de dispensación, el 17.9% presenta una baja satisfacción y el 27.4% una satisfacción media. En el grupo que cumple con la documentación de dispensación, el 21.4% presenta una satisfacción media y el 33.3% una satisfacción alta.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Hipótesis principal

Ha: Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Tabla 16

*Prueba de correlación según Spearman entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios.*

		Buenas prácticas de dispensación y Satisfacción de usuarios		
Rho de Spearman	Buenas prácticas de dispensación	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16 la variable buena prácticas de dispensación está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.735 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre el proceso de dispensación y la

satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Tabla 17

*Prueba de correlación según Spearman entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios.*

			Proceso de dispensación	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Proceso de dispensación	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 17 la dimensión proceso de dispensación está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.729 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre el entorno para el servicio de

dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Tabla 18

*Prueba de correlación según Spearman entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios.*

		Entorno para el servicio de dispensación		
		Satisfacción de usuarios		
Rho de Spearman	Entorno para el servicio de dispensación	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 18 la dimensión entorno para el servicio de dispensación está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.723 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre el personal de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre el personal de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Tabla 19

*Prueba de correlación según Spearman entre el personal de dispensación y la satisfacción de usuarios.*

			Personal de dispensación	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Personal de dispensación	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 19 la dimensión personal de dispensación está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.707 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

#### Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.

Tabla 20

*Prueba de correlación según Spearman entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios.*

		Documentación de dispensación		
			Satisfacción de usuarios	
Rho de Spearman	Documentación de dispensación	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

#### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 20 la dimensión documentación de dispensación está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.717 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

### 4.3. Discusión de los resultados

De acuerdo a los resultados encontrados se encontró que el 48.8% no cumplen con las buenas prácticas de dispensación y el 51.2% cumplen con las buenas prácticas de dispensación; asimismo podemos observar que el 17.9% de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bajo, el 48.8% un nivel medio y el 33.3% un nivel alto. De igual manera al correlacionar la las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que no cumple con las buenas prácticas de dispensación, el 17.9% presenta una baja satisfacción y el 31.0% una satisfacción media. En el grupo que cumple con las buenas prácticas de dispensación, el 17.9% presenta una satisfacción media y el 33.3% una satisfacción alta, por lo que se concluyó que existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021, según la correlación de Spearman de 0.735 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

Tomiko (2019), en donde la muestra estuvo compuesta por el llenado de fichas de encuestas de 30 ítems aplicadas al personal del Servicio de Farmacia del Hospital y otra encuesta de 15 ítems aplicada al Usuario Externo que acude al mismo. Los resultados obtenidos se obtuvieron que el 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos; de las encuestas al personal del Servicio de Farmacia se obtuvo que el 80 % cumplen con las BPD, la relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario Externo mediante la prueba del Chi cuadrado calculado = 19.2 lo que indicaría que si existe relación.

Carizales (2021) donde sus resultados mostraron que la mayoría de personal no cumplen con BPD ya que más del 75% de los encuestados están dentro del rango normal y pobre en BPD; dichos resultados se relacionan con la satisfacción del usuario donde el conocimiento y aplicación de las buenas prácticas de dispensación son esenciales para lograr ello.

Otro estudio es el de Cabanillas (2020), en donde tuvo el **objetivo** determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas



farmacéuticas (BPD) y la satisfacción de los pacientes en una empresa farmacéutica del distrito de Cahabamba entre octubre 2019 y noviembre 2019, en donde se encontró que existe relación entre las dos variables mencionadas, además, también se evaluaron tres dimensiones del BPD, Es decir, las variables relacionadas con la satisfacción del cliente como recepción y verificación de recetas, análisis e interpretación de recetas, preparación y selección de productos, etc., evidenciando además que la adherencia a las buenas prácticas de dispensación se asoció con la satisfacción de los pacientes, cabe mencionar que esta practicas son un conjunto de estándares tiene como objetivo racionalizar el uso de medicamentos para garantizar que se satisfagan las necesidades deseadas del usuario de acuerdo con la condición del usuario (López, 2019).

Otro estudio encontrado es el de **Guadalupe et. al.** (2019) en Ecuador donde tuvo el objetivo de determinar la satisfacción del usuario y la calidad de atención que se brinda en el servicio de urgencias del Hospital General IESS Milagro, encontrando que las dimensiones con más problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la seguridad, mientras que la dimensión con mayor puntuación fue la tangibilidad. Basado en un promedio de 3,62 sobre 3,5, los usuarios no están ni satisfechos ni insatisfechos, lo que concuerda con la presente investigación donde la mayoría de usuarios están regularmente satisfechos, asimismo la satisfacción de usuario es según Sanz et al. (2017), es un término ampliamente utilizado en la gestión de la salud y se considera una medida de si se están cumpliendo las necesidades y expectativas del usuario. Asimismo, es un indicador de la calidad de la atención que brindan los servicios de salud. Asimismo, la satisfacción del usuario se refleja cuando los servicios de salud entregan servicios que cumplen o superan sus expectativas (Febres y Mercado, 2020) Igualmente se menciona que las buenas prácticas de dispensación son esenciales no solo para lograr la satisfacción del paciente sino también para ofrecer una seguridad al paciente de que los productos que se entregan son con la mejor asesoría y seguridad para su salud.





## Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** Se determinó que existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021, según la correlación de Spearman de 0.735 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Segunda:** Se determinó que existe una relación significativa entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021, según la correlación de Spearman de 0.729 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Tercera:** Se determinó que existe una relación significativa entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021, según la correlación de Spearman de 0.723 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Cuarta:** Se determino que existe una relación significativa entre el personal de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021 según la correlación de Spearman de 0.707 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Quinta:** Se determino que existe una relación significativa entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021, según la correlación de Spearman de 0.717 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

## 5.2. Recomendaciones

**Primera:** Al jefe de recursos humanos realizar capacitaciones para el personal encargado de la dispensación de medicamentos, de manera periódica donde se refuercen los procesos del mismo bajo las normativas vigentes con el fin de incrementar el nivel de atención ofrecido.

**Segunda:** A los trabajadores de la Botica Farmacuri, Ate-Lima realizar una charla informativa con los resultados de esta investigación a los dueños de boticas y/o farmacias, para demostrarles así que el cumplir con las buenas prácticas de dispensación se asegura una atención de calidad al paciente y este se va a sentir muy satisfecho ocasionado que haya una buena recomendación para este local y así ayudando que la influencia de pacientes aumente y por ende mejore su crecimiento empresaria

**Tercera:** A los trabajadores de la Botica Farmacuri, Ate-Lima, mantener siempre la limpieza y orden de la botica, ya que se observado que esta relacionado con la satisfacción del paciente, siendo un punto importante del servicio.

**Cuarta:** Generar un enlace o medio comunicativo con los usuarios de manera empática mediante el profesional químico y el personal de Técnico de Farmacia, que se refleje en un mejoramiento en empatía con el usuario, con empatía y amabilidad, para poder comprender mejor sus necesidades y lograr una mayor satisfacción.

**Quinta:** Establecer un buen manejo y dominio del sistema informático para una mejor atención del usuario además de mantener una digitalización de los documentos en la dispensación de medicamentos que acelere los procesos y de mayor seguridad en el servicio.

## Referencias bibliográficas

- Andía, P. (2020) *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49329>
- Cabanillas, J. (2020) *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45806>
- Cárdenas, L. (2018) *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018.* Tesis para a obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas\\_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carizales, Y. (2021) *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en establecimiento farmacéuticos del barrio Laykakota, Puno 2021.* <http://50.18.8.108:8080/handle/ROOSEVELT/564>
- Ceballos, J. (2020) *Evaluación del efecto de un programa de educación continua para mejorar las competencias laborales del personal farmacéutico en la dispensación, educación para la salud y farmacovigilancia de medicamentos fiscalizados en droguerías y farmaciasdroguerías de Colombia.* Tesis doctoral en Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias. [http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/21298/2/JavierCeballos\\_2020\\_Evaluaci%c3%b3nCompetenciasFarmac%c3%a9uticos.pdf](http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/21298/2/JavierCeballos_2020_Evaluaci%c3%b3nCompetenciasFarmac%c3%a9uticos.pdf)
- Choque, E. (2019) Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. *Bio Scientia*, 2(4), 19-29. Recuperado a partir de <http://www.revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
- Cordova, J. (2018) *Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018.* Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS\\_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)



- Da Silva, D. (2020). *Todo lo que necesitas saber sobre la expectativa de los clientes para mejorar las ventas de tu empresa*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/expectativa-de-los-clientes/#:~:text=Le%20llamamos%20expectativa%20de%20los,servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20que%20brindemos>.
- Duque, S. (2020) *Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá*. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78820>
- Esan (2018) *Gestión de precios: ¿en qué consiste el método del valor percibido?*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-precios-en-que-consiste-el-metodo-del-valor-percibido/#:~:text=El%20valor%20percibido%20consiste%20en,reales%20o%20estimados%20de%20producci%C3%B3n>.
- Espinoza, R. et al (2016) *Manual de Procesos para la Gestión Farmacéutica*. Quito Ecuador (81-86)
- Febres, R. y Mercado, M. (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* 20(3): 397-403. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es).
- Gavancho, J. Arcos, C. (2021) *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la micro red de salud la Libertad – Huancayo, 2021*. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/618/TESES%20Jennifer%20Gavancho%20-%20Cecilia%20Arcos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Glaxo Smith Kline (2020) *Creación de capacidad de farmacia*. [https://gskpro.com/en-ng/resources/pharmacy\\_resources/pharmacyeducation/article2/#:~:text=Dispensing%20refers%20to%20the%20process,for%20use%20by%20the%20patient](https://gskpro.com/en-ng/resources/pharmacy_resources/pharmacyeducation/article2/#:~:text=Dispensing%20refers%20to%20the%20process,for%20use%20by%20the%20patient).
- Global Health Intelligence (2018) *Sectores de crecimiento masivo en el mercado farmacéutico de LatAm*. <https://globalhealthintelligence.com/es/analisis-de>

- ghi/sectores-de-crecimiento-masivo-en-el-mercado-farmaceutico-de-latam/  
 Tomiko (2019) buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo  
 -servicio farmacia-  
 Hospital.depaita2018http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14  
 094/Tesis\_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G. y Yancho, C. (2019) Satisfacción de los  
 usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del  
 hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018.  
 Ciencia Digital, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas  
 cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw  
 Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*.  
 (pág. 145). Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hinojosa, R. (2021) *Aplicación de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y  
 dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el Centro de Salud  
 Tipo C Joya de los Sachas*.  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14740>
- Lobo, A.; Domínguez, K. y Rodríguez, J. (2016) Satisfacción de los usuarios de los  
 centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIDEC* 9(1):21-5.  
<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- López, T. (2019) *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo  
 - servicio farmacia - Hospital de Paita - 2018*.  
[http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis\\_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Minsa (2017) *Manual de buenas prácticas de dispensación*. Ministerio de Salud del  
 Perú.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual\\_de\\_buenas\\_pr%C3%A1cticas\\_de\\_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf)
- Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2013) *Metodología de la  
 investigación científica y la elaboración de tesis*. 3era edición. Perú.
- OMS (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Organización Mundial de la Salud.

- <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Puma, E. y Villanueva, L. (2021). *Buenas prácticas de dispensación de medicamentos para el Covid 19 en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Zárate, San Juan de Lurigancho, junio-septiembre 2020*. Salud y Fármacos. [https://www.saludyfarmacos.org/lang/es/boletin-farmacos/boletines/feb202105/54\\_peru/](https://www.saludyfarmacos.org/lang/es/boletin-farmacos/boletines/feb202105/54_peru/)
- Rodríguez, O., García, A., Alonso, L. & León, P. (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(4) [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252017000400007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007&lng=es&tlng=es).
- Romero, L. (2017) La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias mía del Canton Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10816/1/ECUACE-2017-AE-CD00171.pdf>
- Sanz, M.; Garrido, L.; Caro, C. (2017) Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrol* 20(1): 66-75. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es).
- Suárez, L.; Rodríguez, S. y Martínez, J. (2018) Satisfacción de los usuarios con la atención en consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev. Med. Electron.* 40 (4): 1002-1010. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=en).
- Tariq R, Vashisht R, Sinha A. Errores de dispensación de medicamentos y prevención. *Journal StatPearls Treasure Island (FL): StatPearls* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK519065/>
- Tello, J. y Valera, J. (2018) *Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018*. tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_f5233dcf9f946723d2dfa7ac7ea7bfef](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_f5233dcf9f946723d2dfa7ac7ea7bfef)
- Westreicher, G. (2021). *Expectativa*. <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>



## ANEXOS



### ANEXO 1: Matriz de consistencia

#### TITULO: Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			Variable 1	DIMENSIÓN	INDICADORES	
¿Qué relación existe entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?	Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.	Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.	Buenas prácticas de dispensación	Proceso de dispensación	Legalidad de recetas Análisis de prescripción Análisis de calidad física de la medicina Registros Información de efectos indeseables Información sobre dosis y frecuencias Información sobre almacenamiento de medicamentos	<b>Tipo y nivel de investigación</b> Básico de nivel descriptivo correlacional simple de enfoque cuantitativo  <b>Descripción del método y diseño</b> Hipotético-Deductivo no experimental, de corte transversal  <b>Población:</b> 108 usuarios  <b>Muestra:</b> 84 usuarios  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Ficha de cotejo Cuestionario
¿Qué relación existe entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?	Identificar la relación entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.	Existe una relación significativa entre el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.		Entorno para el servicio de dispensación	Áreas delimitadas Limpieza Orden Accesibilidad Almacenamiento adecuado de medicinas Rotación de existencias	
¿Qué relación existe entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?	Identificar la relación entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.	Existe una relación significativa entre el entorno para el servicio de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.		Personal de dispensación	Procesos Orientación Capacitación Capacidad de respuesta	
¿Qué relación existe entre el personal de	Identificar la relación entre el personal de			Documentación de dispensación	Libro de recetas Libro de control de estupefacientes y psicotrópicos Libro de ocurrencias	
			VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADORES	

<p>dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021?</p>	<p>dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021</p> <p>Identificar la relación entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el personal de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021</p> <p>Existe una relación significativa entre la documentación de dispensación y la satisfacción de usuarios en la Botica Farmacuri, Ate-Lima, 2021.</p>	<p>satisfacción de usuarios</p>	<p>Expectativas del cliente</p>	<p>Verificación de historial Atención de calidad Tiempo de espera Fidelidad</p>	<p>Se procesará en el programa estadístico SPSS-25</p>
<p>Calidad</p>	<p>Presentación de personal impecable Tiempo de atención adecuado Orden y limpieza Orientación Resolución de problemas Confiabilidad Recomendación</p>					
<p>Valor percibido</p>	<p>Amabilidad del personal Interés sobre de la salud del usuario Charlas educativas Indicaciones adecuadas</p>					

## ANEXO 2. Instrumento

Estimado usuario, la siguiente encuesta tiene el objetivo de favorecer en la mejor comprensión de la información para un mejor servicio en cuanto a las buenas prácticas de dispensación de medicamentos. Para ello solicito su participación en el desarrollo de este cuestionario.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincera.

### I. Comprensión de la información

#### Edad

- a) 18 a 23años      ( ) 1
- b) 24 a 29 años    ( ) 2
- c) 30 a 35 años    ( ) 3
- d) 36 a más años    ( ) 4

#### Grado de instrucción

- a) Superior            ( ) 1
- b) Secundaria        ( ) 2
- c) Primaria            ( ) 3
- d) Sin educación    ( ) 4

### FICHA DE COTEJO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

N		Si	No
<b>Proceso de Dispensación</b>			
1	El personal Químico Farmacéutico verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente		
2	El profesional Químico Farmacéutico analiza e interpreta adecuadamente la prescripción médica.		
3	El profesional Químico Farmacéutico identifica los medicamentos leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto corresponda a lo prescripto		
4	El profesional Químico Farmacéutico, antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y rotulado		
5	El profesional Químico Farmacéutico realiza un registro de los medicamentos que entrega al paciente		
6	El profesional Químico Farmacéutico anota en el dorso de la receta el nombre del medicamento alternativo, nombre del fabricante, la fecha y su firma, cuando entrega al paciente un medicamento análogo al prescripto.		
7	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente en forma clara sobre		

	los posibles efectos indeseables de los medicamentos.		
8	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente sobre la frecuencia, duración del tratamiento y la vía de administración del medicamento.		
9	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos y en relación a otros medicamentos.		
10	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente como tomar o aplicar el medicamento.		
11	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente como guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.		
<b>Entorno para el servicio de dispensación</b>			
12	El Servicio de Farmacia cuenta con un área diferenciada para la labor de dispensación, preparación y entrega de medicamentos y para brindar información sobre el uso correcto de los mismos		
13	El ambiente de farmacia se encuentra limpio y ordenado		
14	En el Servicio de Farmacia se evita consumir alimentos dentro del área de dispensación.		
15	El Servicio de Farmacia cuenta con un cronograma de comprobación de limpieza y descongelación de la refrigeradora		
16	El sistema de limpieza de superficies, estantería y suelo se realiza a diario.		
17	Los medicamentos están almacenados en los estantes en forma organizada, debidamente conservados y manteniendo su rotulado al alcance de la vista.		
18	El Servicio de Farmacia cuenta con un sistema de rotación de existencias.		
<b>Personal</b>			
19	El personal Químico Farmacéutico verifica el registro sanitario y la fecha de vencimiento de los medicamentos		
20	El personal Químico Farmacéutico orienta y educa a los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos		
21	El personal Químico Farmacéutico selecciona, capacita y supervisa al personal auxiliar.		
22	El personal Químico Farmacéutico se mantiene capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los pacientes		
23	El profesional Químico Farmacéutico cumple las normas legales y sanitarias de las buenas prácticas de dispensación		
24	El personal Químico Farmacéutico es el responsable de la dispensación de medicamentos.		
25	El personal auxiliar participa en los procesos de capacitación continua		
26	El personal auxiliar de farmacia está impedido de participar en la labor de dispensación de medicamentos		
<b>Documentación</b>			
27	El Servicio de Farmacia cuenta con un libro de recetas para registrar la preparación de fórmulas magistrales y oficinales		
28	El Servicio de Farmacia cuenta con un libro de control de estupefacientes y psicotrópicos, donde se registra la dispensación de sustancias o medicamentos controlados.		
29	El Servicio de Farmacia cuenta con un libro de ocurrencias donde se registra cambios de horarios de trabajo y rotación del personal farmacéutico, así como otras observaciones que se considere conveniente.		
30	Considera usted que el Servicio de Farmacia cumple con las normas de Buenas Prácticas de Dispensación		

## II. CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N		Siempre	A veces	Nunca
<b>Expectativas del cliente</b>				
1	¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos?			
2	¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?			
3	¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos 10 a quince minutos?			
4	¿Volvería acudir a la farmacia por sus medicamentos?			
<b>Calidad</b>				
5	¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?			
6	¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?			
7	¿La farmacia está ordenado, limpio e iluminado?			
8	¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?			
9	¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución?			
10	¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico?			
11	¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a la farmacia?			
<b>Valor percibido</b>				
12	¿Le brindaron un trato amable y cordial?			
13	¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud?			
14	¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento?			
15	¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?			

### Anexo 03: Base de datos piloto

#### Variable 1 Buenas prácticas de dispensación

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The title bar indicates the file is '\*Piloto\_var1 (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos'. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The toolbar contains various icons for file operations and data analysis. The main window displays a data table with 36 rows and 32 columns. The columns are labeled: Edad, Grado de Instrucción, Item 1 through Item 30, and Item 31 through Item 32. The data is binary, with values 0 and 1. The status bar at the bottom shows 'Visible: 32 de 32 variables' and 'Vista de datos'.

	Edad	Grado de Instrucción	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	3	2	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0			
3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1		
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1		
5	1	3	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0		
6	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1		
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1		
9	1	3	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
10	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0		
11	4	4	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1		
12	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0		
13	2	2	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1		
14	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
15	2	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0		
16	2	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		
17	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1		
18	4	4	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
19	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0		
20	1	2	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0		
21																																			
22																																			
23																																			
24																																			
25																																			
26																																			
27																																			
28																																			
29																																			
30																																			
31																																			
32																																			
33																																			
34																																			
35																																			
36																																			

## Variable 2 Satisfacción de usuarios

Piloto\_var2 (1).sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var	
1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3					
2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3					
3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2					
4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2					
5	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2					
6	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2					
7	1	2	1	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2					
8	3	1	2	2	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1					
9	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2						
10	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	3	3						
11	1	1	2	1	3	1	3	3	2	1	2	3	3	1	1						
12	3	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3						
13	3	3	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3						
14	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3						
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1						
16	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1						
17	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1						
18	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1						
19	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
20	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1						
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					
31																					
32																					
33																					
34																					
35																					
36																					
37																					

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 04: Confiabilidad de instrumentos

### Confiabilidad de Buenas prácticas de dispensación

#### Kuder Richardson

	PREGUNTAS o ÍTEMS																													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
TOTAL	15	9	16	12	14	17	13	12	14	14	12	12	14	12	12	14	14	12	15	13	12	10	13	11	10	10	12	7	11	11
p	0.75	0.45	0.80	0.60	0.70	0.85	0.65	0.60	0.70	0.70	0.60	0.60	0.70	0.60	0.60	0.70	0.70	0.60	0.75	0.65	0.60	0.50	0.65	0.55	0.50	0.50	0.60	0.35	0.55	0.55
q	0.25	0.55	0.20	0.40	0.30	0.15	0.35	0.40	0.30	0.30	0.40	0.40	0.30	0.40	0.40	0.30	0.30	0.40	0.25	0.35	0.40	0.50	0.35	0.45	0.50	0.50	0.40	0.65	0.45	0.45
p.q	0.19	0.25	0.16	0.24	0.21	0.13	0.23	0.24	0.21	0.21	0.24	0.24	0.21	0.24	0.24	0.21	0.21	0.24	0.19	0.23	0.24	0.25	0.23	0.25	0.25	0.25	0.24	0.23	0.25	0.25

K	30
k-1	29
$\Sigma p.q$	6.73
$St^2$	40.976
<b>KR20</b>	<b>0.86451</b>

## Confiabilidad satisfacción de usuarios

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	15

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	26,85	44,661	,609	,870
Item2	26,90	46,937	,469	,876
Item3	26,95	45,524	,595	,871
Item4	26,70	47,379	,422	,878
Item5	26,95	44,366	,549	,873
Item6	27,15	48,029	,385	,879
Item7	26,80	46,695	,436	,878
Item8	26,65	43,818	,705	,865
Item9	26,95	44,682	,619	,870
Item10	26,75	47,250	,364	,881
Item11	26,70	43,379	,863	,860
Item12	26,90	46,937	,417	,879
Item13	26,90	47,042	,457	,877
Item14	27,15	44,976	,590	,871
Item15	26,90	44,411	,610	,870

# Anexo 05: Base de datos general

## Variable, buenas prácticas de dispensación

\*Data\_var1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	Edad	Grado_insti ucción	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30				
1	18 a 23 años	Superior	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
2	30 a 35 años	Secundaria	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1				
3	30 a 35 años	Secundaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1			
4	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1			
5	18 a 23 años	Primaria	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0			
6	30 a 35 años	Primaria	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1			
7	30 a 35 años	Superior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0			
8	24 a 29 años	Secundaria	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0		
9	18 a 23 años	Superior	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1		
10	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0		
11	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0		
12	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	
13	30 a 35 años	Primaria	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	
14	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	
15	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
16	24 a 29 años	Secundaria	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	
17	18 a 23 años	Secundaria	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	
18	18 a 23 años	Secundaria	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
19	18 a 23 años	Secundaria	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
20	24 a 29 años	Secundaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
21	24 a 29 años	Primaria	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	
22	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
23	18 a 23 años	Primaria	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
25	18 a 23 años	Secundaria	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0
26	18 a 23 años	Secundaria	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	
27	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
28	36 a más a...	Sin educación	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
29	24 a 29 años	Secundaria	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
30	24 a 29 años	Secundaria	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	18 a 23 años	Secundaria	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	18 a 23 años	Secundaria	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1
34	18 a 23 años	Secundaria	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
35	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
36	18 a 23 años	Superior	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

\*Data\_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 32 de 32 variables

	Edad	Grado_instruccion	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30		
37	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	24 a 29 años	Superior	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	24 a 29 años	Secundaria	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
40	24 a 29 años	Secundaria	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	24 a 29 años	Superior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
42	24 a 29 años	Primaria	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
43	18 a 23 años	Secundaria	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
44	24 a 29 años	Superior	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
45	18 a 23 años	Superior	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
46	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
47	18 a 23 años	Secundaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
48	18 a 23 años	Secundaria	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
49	24 a 29 años	Secundaria	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	
50	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
51	18 a 23 años	Primaria	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
53	36 a más a...	Sin educación	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1
54	18 a 23 años	Secundaria	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0
55	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
56	18 a 23 años	Superior	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
57	24 a 29 años	Superior	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
58	24 a 29 años	Secundaria	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
59	18 a 23 años	Secundaria	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
60	36 a más a...	Sin educación	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
61	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
62	18 a 23 años	Secundaria	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
63	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
64	18 a 23 años	Superior	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
65	24 a 29 años	Secundaria	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0
66	24 a 29 años	Superior	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
67	24 a 29 años	Secundaria	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
68	24 a 29 años	Superior	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
69	24 a 29 años	Superior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
70	24 a 29 años	Primaria	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
71	18 a 23 años	Secundaria	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
72	24 a 29 años	Secundaria	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
73	18 a 23 años	Primaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*Data\_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	Edad	Grado_instruccion	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30
73	18 a 23 años	Primaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
74	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
75	18 a 23 años	Secundaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
76	36 a más a...	Sin educación	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
77	24 a 29 años	Secundaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
78	24 a 29 años	Secundaria	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
79	18 a 23 años	Secundaria	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
80	24 a 29 años	Secundaria	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
81	18 a 23 años	Secundaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
82	18 a 23 años	Secundaria	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
83	18 a 23 años	Secundaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
84	18 a 23 años	Primaria	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
85																																
86																																
87																																
88																																
89																																
90																																
91																																
92																																
93																																
94																																
95																																
96																																
97																																
98																																
99																																
100																																
101																																
102																																
103																																
104																																
105																																
106																																
107																																
108																																
109																																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

**Variable satisfacción de usuarios**

Data\_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3					
2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2					
3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2					
4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2					
5	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2					
6	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3					
7	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2					
8	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
9	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3					
10	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3					
11	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3					
12	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3					
13	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2					
14	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2					
15	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3					
16	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2					
17	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3					
18	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2					
19	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2					
20	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3					
21	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3					
22	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3					
23	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3					
24	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2					
25	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2					
26	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3					
27	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2					
28	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3					
29	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1					
30	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1					
31	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2					
32	1	2	1	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2					
33	3	1	2	2	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1					
34	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2					
35	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	3	3					
36	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1					
37	3	3	2	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Data\_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
37	3	3	2	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2					
38	2	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2	1	1					
39	2	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2					
40	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	1	1					
41	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	1					
42	3	3	2	1	1	2	2	3	3	1	1	2	1	2	2					
43	2	1	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2	1					
44	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	1					
45	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	3	3	3					
46	2	3	3	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1					
47	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	2	1	2	3					
48	1	1	2	1	3	1	3	3	2	1	2	3	3	1	1					
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2					
50	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3					
51	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1					
52	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	1					
53	1	1	3	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3					
54	3	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	1	3	3	2					
55	3	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3					
56	3	3	2	3	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3					
57	1	2	1	1	2	2	1	3	2	3	1	3	1	2	3					
58	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1						
59	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3					
60	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1					
61	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3					
62	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2					
63	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2					
64	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1					
65	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1					
66	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2					
67	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2					
68	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1					
69	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1					
70	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2					
71	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2					
72	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1					
73	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Data\_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

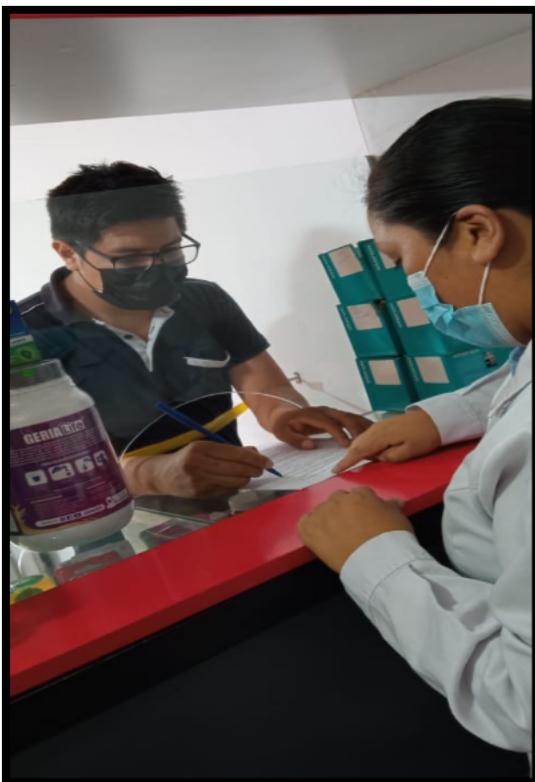
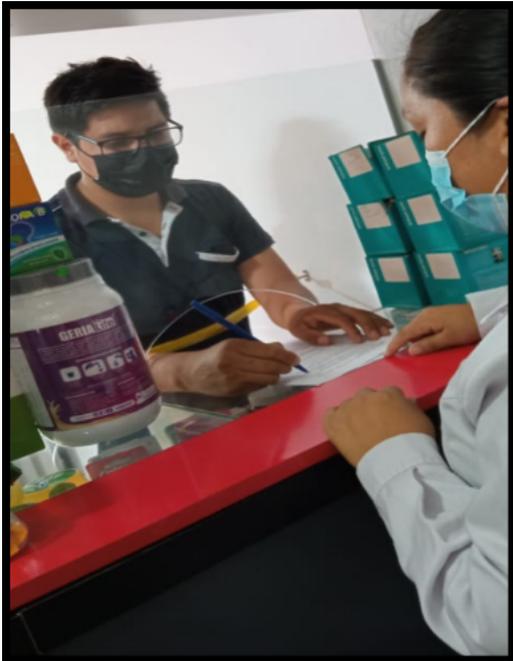
Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
73	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1					
74	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1					
75	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2					
76	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2					
77	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1					
78	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2					
79	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2					
80	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1					
81	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1					
82	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1					
83	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1					
84	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
85																				
86																				
87																				
88																				
89																				
90																				
91																				
92																				
93																				
94																				
95																				
96																				
97																				
98																				
99																				
100																				
101																				
102																				
103																				
104																				
105																				
106																				
107																				
108																				
109																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

### Anexo 06 Testimonios fotográficos





**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: CHURANGO VALDEZ JAVIER

1.2 Grado académico: MAGISTER

1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNID

1.4. Título de la Investigación: "BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA BOTICA FARMACURI, ATE-LIMA, 2021"

1.5. Autor del instrumento: DURAND ROSALES, MARÍA ELIZABETH - ENRÍQUEZ MALLCCO, RAQUEL

1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficient e 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: 07 de diciembre 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

### 1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: HUAMAN GUTIERREZ JORGE

1.2. Grado académico: MAGISTER

1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE

1.4. Título de la Investigación: "BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA BOTICA FARMACURI, ATE-LIMA, 2021"

1.5. Autor del instrumento: DURAND ROSALES, MARÍA ELIZABETH - ENRÍQUEZ MALLCCO, RAQUEL

1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficient e 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	

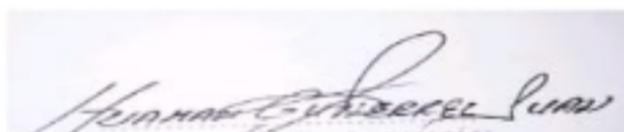
<b>TOTAL</b>					X	
--------------	--	--	--	--	---	--

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: 07 de diciembre 2021

  
 Mg. JUAN ORLANDO HUAMAN  
 ENRÍQUEZ



## 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: "BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA BOTICA FARMACURI, ATE-LIMA, 2021"

1.5. Autor del instrumento: DURAND ROSALES, MARÍA ELIZABETH - ENRÍQUEZ MALLCCO, RAQUEL

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: 07 de diciembre 2021

  
 Mg. Sr. Henry S. Montellanos Cabrera  
 Docente IML  
 Instituto de Medicina Legal y Forense  
 Calle 10, 10000, Lima, Perú  
 Tel: 011-555-2222

