



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los  
usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de  
Lurigancho; 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Tello Perales, Leydi Margot (orcid.org/0009-0002-8996-5003)

**ASESORES:**

Dr. Mendez Vergaray, Juan (orcid.org/0000-0001-7286-0534)

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Agradecer en primera instancia a Dios, por permitirme avanzar siendo mi guía en este sendero de aprendizaje y de lucha constante a mi eterna familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecida a mis profesores Dr. Juan Mendez Vergaray y Dra. Maria Elena Huauya Leuyacc, de las aulas universitaria del posgrado ya que gracias a ellos aprendí nuevos conocimientos en la Universidad César Vallejo, a la botica que me apoyo durante el desarrollo de la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de

Lurigancho; 2023", cuyo autor es TELLO PERALES LEYDI MARGOT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 24- 07-2023 21:15:51

Código documento Trilce: TRI - 0611366





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TELLO PERALES LEYDI MARGOT estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los

usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de

Lurigancho; 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
TELLO PERALES LEYDI MARGOT DNI: 71069774 ORCID: 0009-0002-8996-5003	Firmado electrónicamente por: LTELLOP el 15-08- 2023 18:05:23

Código documento Trilce: INV - 1242350



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	07
III METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV RESULTADOS	23
V DISCUSION	32
VI CONCLUSIONES	37
VII RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	49

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Distribución de las frecuencias de la primera variable	23
<b>Tabla 2</b>	Distribución de las frecuencias de las dimensiones dispensación de medicamentos	23
<b>Tabla 3</b>	Distribución de las frecuencias de la segunda variable satisfacción de los usuarios	24
<b>Tabla 4</b>	Distribución de las frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios	25
<b>Tabla 5</b>	Tablas cruzadas Dispensación de medicamentos * Satisfacción de los usuarios	26
<b>Tabla 6</b>	Pruebas de normalidad	27
<b>Tabla 7</b>	Prueba de contraste para la hipótesis general	27
<b>Tabla 8</b>	Prueba de contraste para la hipótesis específica 1	28
<b>Tabla 9</b>	Prueba de contraste para la hipótesis específica 2	29
<b>Tabla 10</b>	Prueba de contraste para la Hipótesis Específica 3	29
<b>Tabla 11</b>	Prueba de contraste para la Hipótesis Específica 4	30
<b>Tabla 12</b>	Prueba de contraste para la Hipótesis Específica 5	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Demuestra el esquema de diseño correlacional	18
----------	--	----

## RESUMEN

**Objetivo:** El propósito de esta investigación fue determinar las características de poder establecer la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los usuarios en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho, durante el periodo de enero – febrero del 2023.

**Metodología:** la investigación estuvo bajo un enfoque de tipo cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal con un alcance correlacional; la muestra tipo censal constituido de 100 clientes de que asistieron a las oficinas farmacéuticas.

**Resultados:** El rs es de .610 y el p value = .000; < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, significa que existe una relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que asisten con receta médica, con una correlación positiva formidable de 0.610 **Conclusiones:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que asisten con receta médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho, durante enero – febrero del 2023. (Rho de 0.610 y p-valor de 0.000).

**Palabras clave:** Dispensación, satisfacción, certeza, salud.

## ABSTRACT

**Objective:** The purpose of this investigation was to determine the characteristics of being able to establish the relationship between the dispensing of medicines with the satisfaction of the users in a pharmaceutical establishment in the district of San Juan de Lurigancho, during the period of January - February 2023.

**Methodology:** the research was under a quantitative approach, hypothetical deductive method, basic type, with a non-experimental cross-sectional design with a correlational scope; the census-type sample made up of 100 clients who attended the pharmaceutical offices.

**Results:** The rs is .610 and the p value = .000;  $< 0.05$ , the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected and the alternative hypothesis ( $H_1$ ) is accepted; therefore, it means that there is a relationship between the dispensing of medicines with the satisfaction of users who attend with a prescription, with a formidable positive correlation of 0.610

**Conclusions:** There is a statistically significant relationship between the dispensing of medicines with the satisfaction of users who attend with a prescription in a pharmaceutical establishment in the district of San Juan de Lurigancho, during January - February 2023. (Rho of 0.610 and p-value of 0.000).

**Keywords:** Dispensing, satisfaction, certainty, health.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, nuestro precario sistema de salud cuenta con una legislación sanitaria incorrecta no adecuada o idónea lo que ocasiona diferentes efectos tales como la presencia de fármacos de calidad dudosa durante el proceso del almacenaje, su manejo o su posterior distribución; así como su consecuencia en el paciente en el asunto de la dispensación de los fármacos bajo la posibilidad de que la cantidad que fue prescrita por el profesional de la salud autorizado no tenga la efectividad deseada o buscada, que los fármacos estén maltratados, con fecha de expiración vencida, entre otros y consiguientemente pudiesen ocasionar posibles daños perjudiciales para el organismo así como elevar aún más el gasto en salud, Jiménez (2018).

En esa misma línea la OPS (2010), mencionó que al utilizar incorrecta y excesivamente los medicamentos ocasionan enfermedades a veces innecesarios y casos también como el abandono de los tratamientos terapéuticos ocasionando la interrupción en la terapia farmacológica.

De la misma forma, no existe mediaciones convenientes que optimicen la entrega correcta de los fármacos; por ende, este proceso se considera insuficiente y preocupante para lograr la eficacia terapéutica.

Según la Organización Panamericana en salud (2010), el uso incorrecto de los fármacos podría implicar la interrupción del tratamiento, la insatisfacción del usuario e inclusive a su posterior hospitalización, una simple administración de fármacos no es suficiente para alcanzar los objetivos de un procedimiento porque no existen interposiciones que consigan favorecer optimizar la administración de medicinas. Por ende, es necesario aseverar que los pacientes usen los fármacos de forma comprometida y consciente, de acuerdo con los conocimientos de prescripción viene a ser uno de los deberes del químico farmacéutico.

Uno de los compromisos del profesional químico farmacéutico es lograr que los usuarios realicen un uso correcto y responsable del tratamiento farmacológico en aras de conseguir el éxito terapéutico. Por otro lado, coexiste una seria intranquilidad con relación a la salud en toda América, el cual también es caracterizada como una región con muchas diferencias

afectando obviamente el bienestar de la comunidad, así como el compromiso. Vinculándose con el defectuoso acceso de los medicamentos esenciales para nuestra salud, (Dmytraczenkoygisele 2015).

Por lo tanto, en la pericia farmacéutica no se evidencia beneficios con respecto a la proposición de valor de brindar más énfasis al paciente (servicio de valor agregado) ; vale decir que en lugar de que el químico farmacéutico logre acercarse al usuario para su interacción entre ambos, muchas de las veces solo se centra en el recurso humano y en el incentivo del fármaco, (Aruru et al. 2021); Así como también es latente una deficiente distribución de los recursos de los medicamentos, ya que solo se expenden en determinados establecimientos (Jara et al. 2012).

Así también, Gómez, Fito y Criado (2019), agregaron al respecto, que el proceso de la dispensación se ejecuta en función a la receta médica las cuales según la normativa sanitaria únicamente lo realizan los profesionales de la salud autorizados.

No obstante, se ha evidenciado que los prescriptores cometen faltas a raíz de la inexperiencia, considerándose como agravante que el tratamiento terapéutico pierda certeza y efectividad y propalando tendencia al uso irracional de los fármacos, en conclusión, podemos indicar que para evitar los posibles errores del proceso de la dispensación se debe articular un trabajo en equipo (Gómez-Sayago et al. 2019).

En el proceso de la prescripción médica suelen producirse determinados errores donde se han dado casos que también se permiten usar recetas para lograr tener el inventario y orden de los medicamentos en cada turno, y donde la retroalimentación o información a los pacientes ha pasado a que las disposiciones de fármacos se caigan, se dupliquen hasta en algunos casos se tripliquen, provocando daños sustanciales a la economía, a los seguros de salud y al Minsa en primer lugar. Por ende, se puede indicar que la población tolerará a medida que empequeñezcan los presupuestos para los medicamentosos.

También es bueno reconocer que el apoyo del químico farmacéutico hacia la comunidad es deficiente, ya que esto se tiene que fortalecer aún más desde las aulas universitarias para que se encuentren aún más preparados en el campo farmacéutico (Sampaio et al. 2020). Es preciso mencionar que

es fundamental dar a saber las circunstancias en que el químico farmacéutico instaura una estrecha correspondencia con el paciente, para discurrir si hay mejoría en el estado de salud de nuestros pacientes.

Resulta importante mencionar que la clave del éxito para mejorar aún más la relación químico farmacéutico-paciente, es que el usuario cumpla su tratamiento sin abandonar el mismo y obtenga un servicio de excelente calidad acompañado de la mano del farmacéutico, cabe recalcar que nuestro principal indicador referido a la disposición del servicio otorgado vendría a ser la complacencia de los pacientes, quienes asisten a las oficinas farmacéuticas (boticas o farmacias) indagando un precio viable, recortando los tiempos de espera, un óptimo stock de los medicamentos, compromiso del profesional de la salud (Pacahuala, 2018).

Así mismo, debe ejecutarse instrumentales de agrado del usuario para valorar la ayuda otorgada en las oficinas farmacéuticas perennemente desde la vista del usuario y que los dogmas religiosos sean concernientes, mientras que el costo de los medicamentos, así como los lapsos de expectativa de espera corresponden concertar con prácticas anteriores, (Kucukarslan & Schommer, 2002).

En ese mismo sentido, en nuestro país Perú, la incalculable complacencia del usuario se va a relacionar con pautas más elevadas de acatamiento del método terapéutico y una tasa de mortandad mínima; no obstante, coexiste la insuficiencia de valorar mediaciones de calidad elevada para optimizar la complacencia del paciente, así como narrar las clarividencias respecto a sus prácticas y su complacencia. Uno de las grandes problemáticas más característicos viene a ser el tiempo de espera largo en establecimientos de carácter público, esto puede deberse a que el sistema de salud en estas instituciones se encuentre saturado o colapsado y los pacientes busquen ser atendidos a la brevedad posible; es por ello que el paciente se ve forzado a asistir a establecimientos privados, (Alarcón et al. 2019).

Otra gran problemática es la inexactitud de información sobre su medicamento elegido por el prescriptor para lograr un tratamiento terapéutico triunfante, así como la ausencia del buen trato en la atención farmacéutica,

siendo esto uno de los elementos predominantes en los pacientes al acudir un establecimiento farmacéutico, Briceño (2020).

Por otra parte, es conocido que preexisten prácticas incorrectas en determinados establecimientos durante el asunto de la dispensación de los fármacos. Siendo el más común y continuo que estos medicamentos se adquieran sin prescripción médica, teniendo en cuenta la coexistencia de normas sanitarias que van a regular la inspección bajo esta posición. En consecuencia, cerca del 28 % de los pacientes adquiere con receta, siendo un indicador muy bajo y preocupante para nuestro sistema de salud, (INEI, 2014). Se ha evidenciado que otra mala experiencia, muy frecuente realizada es la modificación de la receta médica, pudiéndose dar por la ausencia de los productos farmacéuticos recetados o también por la baja bonificación que brinda el medicamento.

También existe serios problemas en nuestra salud publica tales como el proceso de automedicarse y la inexactitud de la averiguación otorgada al beneficiario, (Jara et al. 2012). Además, durante el proceso de dispensación de los fármacos suele suceder algo imaginable que pudiese incitar un perjuicio al usuario por la utilización impropia del fármaco, (Jiménez y Seguido, 2016).

Cabe mencionar que, la legislación reglamentaria comprometido con el cuidado de la salud publica en nuestro país es el Minsa, (Minsa, 2020). Este refiere que el medio de dispensar fármacos está vigilado; muy importante mencionar que esto solo aplica a los establecimientos administrados en el sector público cuyo garante es el estado peruano; vale decir, en los nosocomios del Seguro Social (ESSALUD) y Minsa (MINSA), (Jara et al. 2012). aseveran que estas oficinas farmacéuticas componen sólo una porción de las compañías que abastecen de medicamentos.

Existen oficinas farmacéuticas que son particulares como los grandes monopolios de boticas y farmacias, que a lo largo del tiempo no vienen a ser supervisadas por las autoridades sanitarias respectivas de su jurisdicción respecto a la dispensación de fármacos. Además, los investigadores, (López et al. 2016), demuestran que cerca del 45% de los ciudadanos cuentan con

dificultades relacionados a su salud, el 16.8% de ellos busca una solicitud personalizada y rápida en oficinas farmacéuticas; es por esto que, en los últimos años, estos monopolios han marchado en evolución sostenible.

Asimismo, en Lima, en SJL, hay una elevada presencia de estas cadenas de boticas el cual año a año siguen en expansión con gran predominancia resultando de mucha jerarquía pues estar al tanto aún más las buenas prácticas de dispensación de estos fármacos, según lo que se tiene a la fecha contamos con un sistema deficiente del mismo.

En ese sentido estos establecimientos, solo se limitan a brindar asesoría e información respecto a el medicamento; un porcentaje agudo de estos usuarios, desconocen en muchos de los casos sobre el uso correcto del medicamento. Esto obviamente tiende a impactar en la complacencia del paciente y logra constituirse como un itinerario de la calidad de asistencia ofrecido. Asimismo, existen factores que van a predominar para la deliberación del usuario y la disposición de asistir a uno u otra oficina farmacéutica por distintas variables entre ellas las que más predominan son el stock de los productos, muchas veces el tiempo de espera, los precios que influyen directamente sobre la compra, infraestructura y, buscando por ende una buena disposición en la vigilancia farmacéutica.

De acuerdo con lo detallado previamente se planteó el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios de un establecimiento farmacéutico del distrito de SJL, 2023?, asimismo, en el anexo 2 se incluyen las interrogantes específicas.

La investigación se justifica teóricamente por sus contribuciones respecto a los manuales de las buenas prácticas de dispensación y su correspondencia con la satisfacción de usuarios. Por lo que consentirá crear conocimiento que favorezca a respaldar la hipótesis de la tesis, así como una marca de las buenas prácticas en los profesionales químicos farmacéuticos en relación al asunto de la dispensación de fármacos los cuales certifiquen

la disposición y actividad de los medicamentos, así como resguardo de las perspectivas de los pacientes.

Esta investigación se justificará socialmente al demostrar que optimizando la dispensación de fármacos enfocadas en las grandes cadenas de establecimientos farmacéuticos esta ejercerá una representación para asistir a la utilización correcta del fármaco y, por ende, perfeccionar la eficacia del tratamiento dirigido al paciente.

Como justificación práctica, buscaremos formar a los químicos farmacéuticos para que utilicen las normativas sanitarias vigentes determinadas en el manual aprobado por el Ministerio de Salud (MINSA) respecto a las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD).

La justificación metodológica explora nivelar y asemejar ciertas carencias durante el proceso de la dispensación de fármacos y, a su misma vez optimizar el cuidado ofrecido a los pacientes, así como continuar con la severidad indiscutible en diferentes períodos de la exploración, fundamentalmente al acopiar los antecedentes estadísticos con efectos previamente admitidos y con una alta confiabilidad que nos interesen hacia las futuras exploraciones.

A continuación, se considera el siguiente objetivo general: Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que asisten con receta médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de SJL, 2023.

Del mismo modo se hace referencia a la afirmación general: Existe relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del distrito de SJL, 2023. De igual manera se tiene en consideración las afirmaciones específicas (ver anexo 2).

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional tenemos que existen innumerables tesis de investigación efectuadas y comprendidas con las variables en investigación, tal como menciona el autor, Barahona (2018), en su investigación respecto a períodos del proceso de dispensación de fármacos y su correspondencia con la complacencia del beneficiario, tuvo como objetivo poder determinar los diferentes períodos del medio de dispensar fármacos y la relación con la complacencia del paciente exterior, aplicando como método estipulada, el denominado cualitativo cuantitativo de estudio de análisis tipo transversal y descriptivo, empleándose un interrogatorio de tipo nominal, se usó una sucesión de tipo Likert utilizando 5 elecciones a los colaboradores que labora en farmacia y a los usuarios. conclusión que al conseguir el cumplimiento del modo de dispensación de fármacos se acrecienta la complacencia del paciente.

Así mismo, Urda et al. (2021). en su estudio de las averiguaciones sobre complacencia en farmacia hospitalaria, se tuvo como objetivo el poder establecer el grado de complacencia del usuario con los productos otorgados de sugestión en la farmacia de tipo hospitalaria, asemejando determinadas métodos para lograr la optimización y aprender a valorar los resultados, haciendo correlaciones con consecuencias conseguidos en indagaciones anteriores, aplicando como método de estudio un diseño de tipo transversal, recabándose averiguaciones por intermedio de un interrogatorio formado por 19 interrogaciones a 386 usuarios externos de la farmacia para estimar la calidad de complacencia. Concluyo que el paralelismo de complacencia es elevado, prevaleciendo la jerarquía de poder saber lo que el usuario descubre para acrecentar la disposición del servicio y armonizar conformidades de mejora (Urda et al. 2021).

El investigador Maes et al. (2018), tuvo como apartado de investigación “la Dispensación de fármacos prescritos bajo diligencias de sugerencia analizadas por los establecimientos farmacéuticos comunitarias suizas” planteo teniendo establecido narrar el medio de dispensación de fármacos prescritos en la referida oficina farmacéutica y diversificar los

elementos que influyen en la sugerencia. Corresponde a un estudio basado en lo que es observacional. No representativas se tuvo a las que fueron observaciones con cerca de 556 recetas médicas circunscribiendo elementos del asesoramiento del farmacéutico, a su vez los nuevos usuarios, así como los usuarios que no accedieron a la recomendación, usuarios con una inicial prescripción, que se emanan a una mediación farmacéutica y prescripciones diversas en 144 pacientes. como conclusión se logró ponderar la sugerencia y los servicios agregados en el modo de dispensación de fármacos que llegaron a prescribirse, también se logró asemejar elementos que influyen en recomendación destinados a los pacientes, la receta y con referente a la oficina farmacéutica (Maes et al. 2018).

En un estudio realizado por Aziz et al. (2018), ejecuto un estudio para asemejar los diferentes procesos en los servicios de atención en farmacia versus la satisfacción del usuario. Se realizo un análisis de tipo transversal constituido por 1.088 usuarios utilizando como muestra 544 establecimientos farmacéuticos locales demostró una escala de satisfacción del usuario de 2,78/5,00; (4.16/500) así como el tiempo de servicio de la oficina farmacéutica resguarda las insuficiencias de la totalidad de los usuarios; (3,99/5,00) por una correcta asesoría; (3.66/5.00) por pertenencia de drogas; para su variable denominada satisfacción de los usuarios estuvo ligada con la mencionada accesibilidad del medicamento; se obtuvo al finalizar la investigación una baja complacencia entre la clientela atendidos en las boticas o farmacias en Pakistán (Aziz et al. 2018).

A nivel nacional tenemos los siguientes antecedentes; tenemos a Briceño (2020), en su investigación respecto a la dispensación de fármacos y complacencia de pacientes en oficinas farmacéuticas de Trujillo, 2020, su objetivo fue establecer la preexistencia de correspondencia entre ambas variables como dispensación de fármacos y complacencia de pacientes que se muestran en la oficina farmacéutica con la orden médica. Estimando como diseño no experimental la investigación, de característica transversal, descriptivo y correlacional ya que relación a ambas variables en cuanto al tipo de exploración, el instrumento estudiado llegó a ser dos exámenes a 378 pacientes (Briceño 2020).

Conjuntamente, se esgrimió el método estadístico Rho de Spearman para la administración de las filiaciones descriptivas. Lográndose reportar que la dispensación de los fármacos a los pacientes llegó a ser estimados como indicador de mala en un 0.8%, indicador de regular en un 39.2% y indicador de buena en un 60.1%; también el 31.5% de los pacientes consiguieron reportarse catalogándose como poco satisfechos y cerca del 68.5% se expusieron como satisfechos con respecto al servicio recibida. como conclusión la dispensación de los fármacos concerniente con la complacencia del paciente conserva una elevada correspondencia significativa, consiguiéndose un coeficiente de correlación de 0.812. (Briceño 2020).

En ese mismo sentido, Cárdenas (2018), en su trabajo de investigación respecto a la dispensación de fármacos y la correspondencia que tiene un usuario a un determinado establecimiento del primer nivel de atención, trazó como objetivo examinar esta correspondencia existente entre dispensar fármacos y determinados insumos y la complacencia de los usuarios. El método utilizado fue el cuantitativo, análisis de tipo correlacional y clasificada como no experimental, con corte transversal se esgrimió la indagación, teniendo a 8995 usuarios como población y 369 usuarios como muestra. empleó un interrogatorio de veintidós interrogaciones tipo modelo Servqual. Obteniéndose una correspondencia de 0.882 mostrando una elevada correspondencia cercana al 99% de alta confiabilidad. Concluyéndose que la correspondencia que coexiste entre ambas variables de estudio es significativa (Cárdenas, 2018).

Cabanillas (2020). en su investigación respecto a la dispensación de fármacos y las (BPD) y Complacencia del usuario en la jurisdicción Cajabamba” planteando como objetivo instituir la analogía positiva entre el desempeño del asunto de 10 dispensaciones y las BPD con la complacencia del usuario. La tesis se discurrió siendo no experimental simple descriptivo y correlacional. Conformado por 1600 usuarios teniéndose como población y exactamente 310 usuarios como la determinada muestra. Aplicándose dos cuestionarios, se usó la prueba de Phi y también la de V de Cramer, existiendo las consecuencias que sí se desempeñan las BPD estarían

cercana a un 99.4% de complacencia de usuarios con el proceso de satisfacción. Llegándose a la consumación de que tiene la correspondencia el compensar al usuario y el desempeñar el proceso de la dispensación desde la orientación de sus destrezas de dispensación (Cabanillas, 2020).

Así mismo Tovar (2021), en su investigación teniendo como objetivo establecer si coexiste correspondencia entre las BPD con respecto a su acatamiento y el agrado del usuario. El estudio fue de característica básica, aplicándose un diseño calificado como no experimental y un estudio correlacional - transversal. Se empleó un interrogatorio, aplicando el ensayo estadista de Rho de Spearman obteniéndose en consecuencia un 0.641 con una correlación bilateral de 0.000. Contándose que existió una población 728 usuarios y la muestra conformada por 252 usuarios. Llegándose a la terminación que si existe analogía de las inconstantes estudiadas (Tovar, 2021).

En la misma línea tenemos a (Tello y Valera 2018), su investigación, tuvo como objetivo general como determinar la relación entre el tiempo transcurrido de espera de atención y el nivel de satisfacción del usuario del servicio del referido nosocomio, uso un diseño considerado como no experimental de tipo transversal, correlacional. basado en un estudio descriptivo. Como población tuvo 29919 pacientes, con una muestra de 379 pacientes. concluyéndose que coexiste una correspondencia indirecta, al acrecentar los datos y tiempos de expectación en el servicio, empequeñece la variable más conocida como satisfacción de los usuarios al instante de la dispensación de los fármacos (Tello y Valera 2018).

En su investigación, (Curasma y Valle 2020); se propusieron determinar la correlación entre la satisfacción del paciente y la eficacia de la asistencia posterior a la dispensación de un fármaco. Emplearon un enfoque transversal y descriptivo-correlacional, evaluando la eficacia de asistencia mediante el PECASUSS del MPS-Colombia (2010) y la satisfacción del paciente a través del Servqual (P-E). Los resultados revelaron que la calidad de asistencia fue mayormente calificada como Regular (57.7%) y Poco Satisfecha (67.1%). Asimismo, la complacencia del paciente en sus cinco dimensiones fue predominantemente catalogada como Poco Satisfecha:

66.8% en fiabilidad, 65.1% en capacidad de respuesta, 65.8% en seguridad, 66.4% en empatía y 67.1% en tangibilidad. En conclusión, el estudio demostró una significativa correlación entre la calidad de asistencia y la satisfacción del paciente, validando esta relación en todas las dimensiones ensayadas con un nivel de significancia estadística ( $p < 0.05$ ) en los resultados obtenidos.

En ese sentido, en América Latina no escapa de esta situación, debido a las variadas investigaciones los cuales demuestran una incorrecta práctica de dispensación, motivo por el cual viene promoviendo el tan arriesgado uso irracional de los medicamentos, el cual hasta nuestra actualidad ocasiona indiscriminadamente el incremento de la resistencia bacteriana, así como el acrecentamiento de las infecciones. Cabe mencionar el abrupto incremento de televisión publicitaria provocando el abuso de la compra libre de la venta de los fármacos (Mekuriya y Zeberga, 2019) ; (Olivares, 2010).

De acuerdo a lo expuesto se puede precisar como la dispensación de fármacos a un acto de perfil profesional ejecutado por un Farmacéutico responsable de la entrega de los medicamentos frente a una prescripción médica otorgada al paciente. Vale indicar que este acto, el profesional químico farmacéutico provee la averiguación y suministra disposición del uso razonado del fármaco, las posibles interacciones, así como las reacciones adversas y los contextos de almacenaje (Ministerio de Salud 2020).

El proceso de dispensación se administra según la norma sanitaria determinada y actualizada, siendo las analizadas tanto las nacionales e internacionales, donde se buscará certificar el conveniente y delicada utilización de fármacos, los cuales deberán ejecutarse. Inclusive se considerara a los expertos implicados para tal fin, que deben tener la calidad necesaria de vigilancia y bastante discernimiento para redimir convenientemente los oficios que le pertenecen, Diaz & Armuto, (2018) menciona que las experiencias de dispensación son instrucciones precisos para que el usuario obtenga fármacos de forma inequívoca, confesando en que el químico farmacéutico se halla soberanamente competente para ofrecer averiguación referente a la utilización correcto de los fármacos.

Existen informes que manifiestan que la dispensación se ejecuta de modo ilógico, acrecentándose así algunos efectos adyacentes (Digemid, 2021).

Para fines de la investigación se tuvo como variable las buenas prácticas de dispensación el cual implicara una serie de normativas sanitarias que ayudaran a utilizar los fármacos u otros productos convenientemente en oficinas farmacéuticas (boticas, farmacias) consignados a la dispensación de las medicinas. Las BPD garantizarán que se conceda al usuario los fármacos con la averiguación e información clara respecto a la dosis, la cantidad prescrita el tiempo de administración del fármaco y como este debe conservarse en el hogar (D.S N°014-2011-SA), Pues bien, Las BPD permitirán la utilización correcta y eficaz de los fármacos, por intermedio de la indagación correcta que otorga el farmacéutico al paciente al momento que acude a la botica (Digemid, 2011).

Según García, (2015), la dispensación viene a ser una acción conveniente del químico farmacéutico, el cual implicara ejecutar ciertas actividades que favorecerán a utilizar el fármaco de manera segura y correcta. Si el químico farmacéutico brinda un fármaco alterno o faculta al personal técnico en farmacia ejecutar la entrega de un fármaco al usuario, estaría de esta manera aprobando el acto de la dispensación. Es en este proceso de la dispensación que ocurre el acto del químico farmacéutico quien entrega el medicamento a un paciente o usuario cuando este presenta su receta médica la cual ha sido concedida por el médico, en este hecho el químico farmacéutico ofrecerá toda la disposición necesaria al usuario respecto a su medicación mostrándole como debe tomarlo, y cada cuanto tiempo, posibles reacciones adversas, interacciones y como este debe almacenarse el fármaco García (2015).

Esta dispensación involucrara cinco actividades significativas que ejecuta el farmacéutico desde la etapa de la recepción de la receta médica hasta conceder los fármacos al usuario, esto debe avalar que se detecten e increpen posibles faltas en todas sus etapas (Manual de BPD 2009); se detallan:

Recepción y validación de la prescripción: la prescripción finiquita en un diagnóstico y su concerniente tratamiento, el cual es descrito en una prescripción médica el cual será entregada al farmacéutico para ser dispensado en un establecimiento farmacéutico legalmente establecido García (2015).

Al momento de ejecutarse la recepción, el farmacéutico debe ratificar que la receta médica tenga la indagación que la normativa decreta.

La siguiente dimensión de preparación y selección de los productos para su entrega: aquí se identificará los fármacos en los respectivos anaqueles, examinando con cuidado el rotulado de los medicamentos, cuando se trate de fármacos se debe aprobar que estos pertenezcan a lo prescrito establecido. Así mismo Los productos farmacológicos fraccionados que son dispensados deben prepararse en recipientes que consignen la información que la normativa establece.

Los registros: son ventajosos para comprobar las existencias y remediar inconvenientes que puedan presentar los usuarios cuando se le entrego el fármaco; cuando el farmacéutico dispense un medicamento diferente a lo indicado en la prescripción médica, debe escribir en el anverso de la prescripción el nombre del fármaco conveniente, así como el laboratorio, la fecha que se dispense y su firma.

Como tema principal tenemos a la siguiente: la entrega de los productos farmacéuticos e información por el dispensador: estos de deberán entregar los fármacos al paciente con las recomendaciones básicas; por ello el químico farmacéutico otorgara asesoramiento sobre el uso, la dosis, el tiempo de administración del fármaco, las interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y como es que deben guardarlos para su correcto uso y almacenamiento. (Digemid, 2011).

Dicho proceso de brindar asesoría al paciente respecto al uso de fármacos se ejecuta de modo oral o escrita, buscándose que el usuario adquiera conocimientos sobre las predicciones, así como los efectos secundarios, las reacciones desfavorables, si corresponde cambiar la

alimentación y los correctos hábitos y costumbres de vida mientras se ejecuta el procedimiento (Chen et al. 2020).

Así mismo Rodríguez (2020), menciona que el agrado del usuario se centraliza en la reflexión que posee el comprador sobre de los productos de salud que se brindan, conjuntamente de concertar las posibilidades que en un inicio tiene con el discernimiento que primeramente se tuvo. Aquí se implican tanto los aspectos palpables e intangibles de la asistencia brindada. Despojando en circunspección el valor adicional que se le suministra al servicio Rodríguez, (2020).

La satisfacción del usuario se podrá medir a través de la utilización de los cuestionarios. Determinando el grado de complacencia de un paciente, manifestando cómo es que se le ofrece el servicio de salud, para discernimiento, Se asemejan insuficiencias y siempre enfocándose en mejoras. Estos datos de complacencia, nos consentirán ver lo que ocurre en el asunto de compensar a un paciente y consentirá acciones para un futuro. Bajo esa premisa se reflexionará a la eficacia como cabida de cubrir toda investigación que posea el paciente (Febres y Mercado 2020).

El profesional farmacéutico penderá en alta medida con la complacencia que aprecia un paciente. Pues en efecto en países como Nigeria se ejecutó un interrogatorio justamente para entender el grado de satisfacción que tiene los pacientes de cara a las predicciones administradas por farmacia, encontrándose que se descubre una complacencia de rango moderado, no obstante, la mayoría consiguió sentirse en el rango de insatisfecho, por tal motivo surge una idea fundamental de que el profesional investigue prevalecer en los oficios de su carrera Salameh et al. (2018).

En la investigación a la satisfacción del usuario se utilizaron varias tipologías de materiales para lograr calcular lo que la ciudadanía descubre en analogía a una asistencia determinada. contienen interrogaciones para saber sobre el discernimiento, realizar balances, desplegar ítems definidos concernientes a cada asistencia o ayuda otorgada, ejecutar un examen e instituir medidas correctoras. Para ejecutar un estudio con relación a la

complacencia del paciente pueden crear la utilización de las dimensiones del exploratorio Servqual (Minsa, 2020).

Pues bien, se extienden con los análisis de desempeño de las peticiones que brindan ayuda de salud, los cuales no solo buscan guardar y optimizar la salud pública pues sino empaparse en el mundo de la satisfacción del paciente final. Un usuario satisfecho quedará prevenido a asistir con las mediaciones de cuidado así mismo a la adherencia al método otorgado y progreso constante benéfica u próspero (Hernández et al. 2019).

El discernimiento nos ayudará a visualizar si el paciente fue abordado y si es que este se aprecia satisfecho. Dicha complacencia viene a redimir la cualidad que se demuestra el paciente de distinguir un servicio. Es también aquí donde se implica el término referido de calidad donde este se concierne al consentimiento del paciente, así como compensar la petición del paciente, al lograr el nivel de distinción de acorde a la norma sanitaria actual Saad (2019).

Es por tal motivo que se tiene cinco dimensiones a tratar para esta segunda variable: es así que tenemos a la:

Fiabilidad, la cual hace narración a la habilidad para elaborar un servicio de representación esmerada y a la vez fiable. También tenemos a la capacidad de respuesta, ya que provee los resultados del servicio de un modo más óptimo y ágil.

Seguridad, ya que nos basaremos en la seguridad y la posesión de sapiencias que inculquen familiaridad y comuniquen sosiego sin tener angustias cero dudas por el estilo. Como otra dimensión tenemos a la:

Empatía, el cual es la atención recibida de una manera más individualizada, es decir lo que el usuario aprecia y siente. También tenemos a la otra dimensión como los

Elementos tangibles, los cuales mencionan referencia a aquellas bases físicas, como por ejemplo a los equipos y los colaboradores operaciones logísticas, (2020).

Así mismo es necesario valorar la satisfacción de usuarios internamente en los establecimientos que otorgan a diferente escala los servicios de atención sanitarios, y con mucho mayor enfoque en los establecimientos de salud conocidos como mentales comunitarios, donde estos ejecutan un trabajo acoplado con otras oficinas farmacéuticos Siavichay et al. (2023).

La referida atención en salud mental buscara reintegrar la salud mental de la ciudadanía con el uso de varias herramientas de gestión, basándose en lograr mejorar la calidad de vida del paciente y por lo tanto avanzar en el entorno consigo mismo y también con la familia y su determinada comuna. Digemid (2021).

De acuerdo a las observaciones del investigador, se enfatizó en la atención proporcionada a los pacientes que experimentan desafíos en su salud mental, subrayando la importancia de investigar cómo se aborda su bienestar y cómo se logra su reintegración respetuosa y autónoma a la comunidad. Basándonos en estos razonamientos detallados, resulta imperativo analizar la variable de satisfacción del usuario que enfrenta dificultades en su salud mental y, a partir de este punto, proceder a investigar la satisfacción en términos tanto clínicos como psicosociales en relación a sus carencias (Santa María 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1.1. Tipo de diseño de Investigación.

La tesis es reconocida como una investigación de tipo básica, siendo el nivel de estudio correlacional centrándonos que en sus objetivo busca solucionar un inconveniente manifiesto o muchas orientaciones de tipo específicos, basándose desde la indagación y la afianzamiento del discernimiento hacia sus ejercicios y por ende para elevar aún más el conocimiento científico y de tipo cultural, es en esa misma línea que se desea evidenciar que coexiste relación entre las dos variables estudiadas Hernández & Mendoza, (2018) ; Ramos, (2020).

Se baso en un enfoque cuantitativo, ya que con la producción de la data extraída tipo numérica y con el soporte de un estadígrafo para la elaboración de las consecuencias se logrará evidenciar las hipótesis de ambas variables investigadas, es así que Ñaupas et al. (2020).

Manifestó que con esta orientación se protegerá con el proceso de la averiguación reunida básicamente con el propósito de validar y dar por confirmado las hipótesis poseyendo en circunspección el uso de la base numeraria así como el estadígrafo para establecer los diferentes semblantes y circunstancias sobre el acatamiento de reportes y poder afirmar el enfoque estudiado tipo teórico, bajo esa misma línea nos ayudará a medir la conducta de cada variable analizada así como sus respectivas dimensiones resultantes y también la contrastación de las mencionadas hipótesis por intermedio de los numerales registrados Baena Paz, (2017).

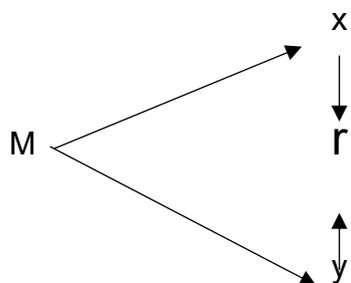
Es por ese motivo que el tipo de la exploración de la tesis será de manera descriptiva, ya que se narrará la correspondencia de las variables estudiadas como el proceso de dispensación de los fármacos y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo (Oliveira, 2021) se dio a saber que esta indagación intentará detallar las pertenencias y cualidades de cada ambas variables en miramiento teniéndolas como materia de exploración Ñaupas et al. (2020).

El diseño, conforma la parte de la técnica general de la tesis será la no experimental, ya que no se llegará a maniobrar las variables en cuestión de estudio, por ende, se conseguirán las consecuencias de la recogida de la data

y así por ende establecer el tipo que existe de correspondencia entre ambas variables Ríos, (2017).

**Figura 1**

*Figura del esquema aplicativo.*



Donde:

M: el cual detalla la Muestra de la población

X: Se refiere a la variable Dispensación de fármacos

Y: Se refiere a la Satisfacción de los usuarios

r: Se refiere al Coeficiente de correlación entre ambas variables

### **3.2 Variables y Operacionalización.**

#### **La variable 1.- Dispensación de medicamentos**

La dispensación de productos farmacéuticos viene a ser el proceso por el cual se inicia o lleva a cabo con la recepción de la receta médica por parte del profesional sanitario. posteriormente, el personal se encargará de examinar con cuidado y, validando que todo se encuentre correcto de acuerdo a la normatividad sanitaria, se procederá a concluir por distribuir el fármaco solicitado por el paciente (Digemid, 2021).

Para este ejercicio en mención podemos catalogar a la dispensación farmacéutica pudiendo ser de dos tipos: con o sin receta médica; para tal motivo con receta médica. El usuario asiste a la oficina farmacéutica con la tarjeta de atención sanitaria y la orden de la prescripción de los fármacos que requiere según lo establecido por el profesional prescriptor, consiguiendo por ende los medicamentos solicitados para su tratamiento de su enfermedad que lo aqueja y sin receta médica, el auxiliar de farmacia ofrecerá al usuario los productos o

fármacos indicados que no requieren receta médica, mejor conocidos como medicamentos de venta libre (Ministerio de Salud, 2009).

Poseyendo como esclarecimiento operacional que, para poder valorar la variable indicada como Dispensación de medicamentos, se tendrá en cuenta las siguientes dimensiones de: en primer orden la Recepción y validación (RyV), seguidamente del Análisis e interpretación (Ail), posteriormente la preparación y selección de productos(PSP), seguidamente de los registros (REG) y por ultima dimensión la entrega de productos bajo cierta información y criterio de revisión (EPI); básicamente la indagación obtenida se seleccionará por intermedio del interrogatorio conformado por 20 ítems, por medio de la escala de Likert (Ministerio de Salud, 2009).

### **Para la variable 2 Satisfacción de los usuarios**

Para una Gestión de eficiencia la Calidad es optimizar perennemente la disposición de los productos, servicios, así como los recursos y el conjunto de técnicas del sector salud basado en el progreso de una ciencia de excelente calidad, impresionable a las insuficiencias y expectativas de tanto los usuarios externos como internos, y por ende además de conseguir la satisfacción de los usuarios con respecto a los productos Tomiko, (2019).

También se alude que la satisfacción del usuario es de esencial categoría como providencia de la calidad del cuidado recibida ya que suministra averiguación sobre el éxito del proveedor en conseguir lograr los valores y expectativas. Siendo básico y necesario el progreso de instrumentos de control de medición siendo estos aplicables a los pacientes en sus diferentes etapas del proceso de atención en salud, entre los cuales tenemos a las indagaciones de satisfacción. Los resultados emanados deben liberar tantos planes de mejora continua de los métodos, que concentren ejercicios de monitoreo y por ende de rastreo y control Tomiko, (2019).

Definición operacional: Para la valoración de la variable Satisfacción de los pacientes se tendrá en cuenta las presentes dimensiones estudiadas: Capacidad respuesta; Empatía, Seguridad, y Elementos Tangibles, Fiabilidad, por consiguiente, la totalidad de la averiguación se seleccionará por medio del interrogatorio compuesto por diecisiete ítems, por intermedio de la escala de Likert.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

Para la investigación se contó con una población limitada de 100 usuarios asistentes a la cadena de boticas, sin diferencia de sexo, edad u ocupación, Arias, (2012).

Ventura (2017), indico que la población viene a ser un grupo de mecanismos con particularidades habituales que se solicitan de estudio.

El criterio de inclusión es donde todo usuario que desee involucrarse en la tesis de investigación.

El criterio de exclusión serán los usuarios que no deseen involucrarse de la tesis de investigación.

Según Ventura (2017), indico que la muestra viene a ser una porción particular de la referida ciudadanía, la cual debe ser apartada y determinada con anticipación, para certificar que las derivaciones conseguidas en el trabajo de exploración sean ciertas.

Para calcular el cuerpo de la muestra, se usó la muestra censal, por lo tanto, fueron 100 usuarios.

Muestreo: como muestreo de tipo censal en donde la totalidad de las unidades de estudio de la referida ciudadanía son estimadas enteramente por la referida toma de la muestra. (Hernández y Carpio, 2019).

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

La encuesta fue la técnica que se utilizó para esta indagación (Hernández y Carpio, 2019), donde indico que usan con el objetivo de hallar datos pertinentes relacionados con el proceso indagativo.

Para este trabajo de investigación el Instrumento de recolección de la información será el cuestionario, Arias (2021), mencionó que esta herramienta brinda la oportunidad de acumular información que corresponde al interés investigativo.

Para la puesta en marcha del proceso indagativo se utilizó la validez del instrumento y para esto se resolverá con el juicio de cinco expertos en el tema, los cuales evaluarán la estabilidad y por lo tanto la edificación de las interrogaciones, Así mismo, se podrá confirmar el valor de correspondencia del constructo y el catalogado juicio de los expertos, no obstante, cada instrumento tuvo una eficacia

presumida si las interrogaciones están encaminados a alegar cada dimensión de las variables estudiadas Rodríguez, (2020).

### **3.5. Procedimientos**

Para el análisis de la elaboración de la información se ejecutará por intermedio de la encuesta y aplicando como instrumento los interrogatorios para ambas variables de análisis estudiada, por lo tanto, estos datos obtenidos se manipularán la totalidad de la muestra conseguida, los interrogatorios vendrán a ser proporcionados y por ende medidos por la intensidad del ítem y se aplicara la escala de tipo Likert (León, (2020);(Rodríguez, (2020)).

En el estudio realizado por Ríos (2017), se utilizó un enfoque metodológico basado en el análisis estadístico descriptivo. Para presentar los resultados, se emplearon cuadros y gráficos estadísticos en formato Excel. Además, se utilizó el software estadístico SPSS como herramienta para examinar patrones específicos, tales como la validez y la confianza del instrumento de investigación utilizado en el estudio.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

Para el análisis de los datos fue de tipo descriptivo y las derivaciones de los efectos se mostrarán en las tablas. Para la recogida de la información que se de los interrogatorios por cada colaborador, durante el análisis de la investigación transitará por un proceso usando la estadística de tipo descriptiva, descifrados en Excel, para la variable motivación de estudio.

El análisis de la investigación tuvo un enfoque de tipo cualitativo, por lo que se analizó la averiguación cosechada de manera determinada Escudero et al. (2017).

Ahora en el empleo de los datos estadísticos se investigó la preexistencia de la problemática y ciertos conocimientos que preexisten en el rango de desempeño de los reportes de los medicamentos por ciertas droguerías de tipo privadas Flores, (2021).

### **3.7. Aspectos éticos**

La tesis conto con valores éticos de tales como la equidad, y a si mismo investiga estimular la indagación en cada área profesional donde logre desplegarse el profesional de salud conocido como Farmacéutico, (Bravo Y Lagos Tissie, 2018). sin causar daño alguno o maleficencia dado que por intermedio de los instrumentos

se obtendrán y se conservarán garantizados y no siendo de acceso público. (Diego Bautista, 2018). poseyendo un carácter de tipo altruista el cual se irradiará en el empuje buscado por parte de los profesionales en la salud más conocidos como Químicos farmacéuticos para ejecutar posteriores análisis de exploración. Piscoya-Arbañil, (2018).

## 4. RESULTADOS

### 4.3. Análisis descriptivo

Del análisis descriptivo obtuvimos la confiabilidad de los instrumentos de la tesis de investigación, previamente validados a través del juicio de expertos dando el valor al estudio haciendo entender que la información es un reflejo lo más fidedignamente a los eventos investigados, midiendo componentes esenciales de la investigación planteada Villavicencio Caparó, (2018).

**Tabla 1**

*Distribución de las frecuencias de la primera variable.*

*Dispensación de Medicamentos.*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Mala	15	15.0
Regular	63	63.0
Bueno	22	22.0
Total	100	100.0

Según lo que observamos en la tabla 1, en relación a la dispensación el porcentaje más elevado es de 63.0% el cual está integrado por 63 usuarios tienen una percepción con respecto a la dispensación de regular, además el 22.0% que está compuesto por 22 clientes tienen una percepción con respecto a la dispensación de buena y por último el 15.0% que son 15 pacientes tienen una percepción con respecto a la dispensación de mala, en la dispensación de fármacos y satisfacción de los pacientes de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023.

**Tabla 2**

*Distribución de las frecuencias de las dimensiones dispensación de medicamentos.*

Ítems	Recepción		Análisis		Selección		Registro		Entrega	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Mala	20	20.0	14	14.0	26	26.0	18	18.0	12	12.0
Regular	51	51.0	40	40.0	54	54.0	70	70.0	52	52.0
Bueno	29	29.0	46	46.0	20	20.0	12	12.0	36	36.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

Según lo que observamos en la tabla 2, en relación a la dimensión recepción y validación de la receta el 29% el cual está integrado por 29 usuarios tienen una percepción de buena, además el 51% el cual está integrado por 51 clientes tienen

una percepción de regular y por último el 20% el cual está integrado por 20 encuestados tienen una percepción de mala; dimensión análisis e interpretación de la receta el 46% el cual está integrado por 46 usuarios tienen una percepción de buena, además el 40% el cual está integrado por 40 clientes tienen una percepción de regular y por último el 14% el cual está integrado por 14 encuestados tienen una percepción de mala; dimensión selección de productos de la receta el 20% el cual está integrado por 20 usuarios tienen una percepción de buena, además el 54% el cual está integrado por 54 clientes tienen una percepción de regular y por último el 26% el cual está integrado por 26 encuestados tienen una percepción de mala; dimensión registro de la receta el 12% el cual está integrado por 12 usuarios tienen una percepción de buena, además el 70% el cual está integrado por 70 clientes tienen una percepción de regular y por último el 18% el cual está integrado por 18 encuestados tienen una percepción de mala y para la dimensión entrega de la productos el 36% el cual está integrado por 36 usuarios tienen una percepción de buena, además el 52% el cual está integrado por 52 clientes tienen una percepción de regular y por último el 12% el cual está integrado por 12 encuestados tienen una percepción de mala, en el dispensación de fármacos y satisfacción de los pacientes de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023.

**Tabla 3**

*Distribución de las frecuencias de la segunda variable satisfacción de los usuarios.*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	16.0
Regular	25	25.0
Bueno	59	59.0
Total	100	100.0

Según lo que observamos en la tabla 3, en relación a la dispensación el porcentaje más elevado es de 59.0% el cual está integrado por 59 usuarios tienen una percepción con respecto a la satisfacción buena, además 25.0% el cual está integrado por 25 usuarios tienen una percepción con respecto a la satisfacción regular y por último el 16.0% el cual está integrado por 16 usuarios tienen una percepción con respecto a la satisfacción mala, en la dispensación de fármacos y satisfacción de los pacientes de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023.

**Tabla 4**

*Distribución de las frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios.*

Ítems	Fiabilidad		Capacidad		Seguridad		Empatía		Tangible	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Mala	18	18.0	21	21.0	22	22.0	15	15.0	11	11.0
Regular	62	62.0	24	24.0	23	23.0	37	37.0	43	43.0
Bueno	20	20.0	55	55.0	55	55.0	48	48.0	46	46.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

En la tabla 4, en relación a la fiabilidad de los usuarios el 20.0% el cual está integrado por 20 usuarios tienen una percepción con respecto a la fiabilidad de buena, además el 62.0% el cual está integrado por 62 encuestados tienen una percepción con respecto a la fiabilidad de regular y por último 18.0% el cual está integrado por 18 participantes tienen una percepción con respecto a la fiabilidad de mala; la dimensión capacidad el 55.0% el cual está integrado por 55 usuarios tienen una percepción con respecto a la capacidad de buena, además el 24.0% el cual está integrado por 24 encuestados tienen una percepción con respecto a la capacidad de regular y por último 21.0% el cual está integrado por 21 participantes tienen una percepción con respecto a la capacidad de mala; para la dimensión seguridad el 55.0% el cual está integrado por 55 usuarios tienen una percepción con respecto a la seguridad de buena, además el 23.0% el cual está integrado por 23 encuestados tienen una percepción con respecto a la seguridad de regular y por último 22.0% el cual está integrado por 22 participantes tienen una percepción con respecto a la seguridad de mala; para la dimensión empatía el 48.0% el cual está integrado por 48 usuarios tienen una percepción con respecto a la seguridad de buena, además el 37.0% el cual está integrado por 37 encuestados tienen una percepción con respecto a la empatía de regular y por último 15.0% el cual está integrado por 15 participantes tienen una percepción con respecto a la empatía de mala y para la dimensión elemento tangible el 46.0% el cual está integrado por 46 usuarios tienen una percepción con respecto al elemento tangible de buena, además el 43.0% el cual está integrado por 43 encuestados tienen una percepción con respecto al elemento tangible de regular y por último 11.0% el cual está integrado por 11 participantes tienen una percepción con respecto al elemento

tangible de mala en la Dispensación de fármacos y satisfacción de los pacientes de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023.

**Tabla 5**

*Tablas cruzadas dispensación de medicamentos \* Satisfacción de los usuarios.*

		Dispensación							
		Mala		Regular		Bueno		Total	
		Rto	% N	Rto	% N	Rto	% N	Rto	% N
Satisfacción	Mala	15	15.0%	1	1.0%	0	0.0%	16	16.0%
	Regular	0	0.0%	22	22.0%	3	3.0%	25	25.0%
	Bueno	0	0.0%	40	40.0%	19	19.0%	59	59.0%
	Total	15	15.0%	63	63.0%	22	22.0%	100	100.0%

Según la tabla 5, el 15% con 15 clientes tienen una buena satisfacción en relación con la dispensación; el 63% integrado por 63 clientes tienen una satisfacción regular el cual está asociado a la dispensación, el 22% integrado con 22 usuarios quienes tienen una satisfacción mala en relación a la dispensación, en la dispensación de fármacos y satisfacción de los pacientes de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023.

#### **4.4. Análisis de contrastación de las inconstantes**

##### **Curva de normalidad**

H<sub>0</sub>: La distribución de las inconstantes sigue una curva normal.

H<sub>1</sub>: La distribución de las inconstantes no sigue una curva normal

**Tabla 6***Pruebas de normalidad.*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Recepcion_Validacion	.261	100	.000
Analisis_Interpretacion	.291	100	.000
Selección Productos	.275	100	.000
Registro	.364	100	.000
Entrega	.283	100	.000
Fiabilidad	.313	100	.000
Capacidad	.343	100	.000
Seguridad	.344	100	.000
Empatía	.302	100	.000
Elemento Tangible	.293	100	.000
Dispensación	.326	100	.000
Satisfacción	.365	100	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conclusión: la información que se visualiza en la tabla precedente informa que los datos introducidos en la data para su procesamiento con estadístico K-S, tiene una dispersión irregular, eso se demuestra en tanto  $p < 0,000$ , esta disyuntiva lleva a considerar que el estadístico que debe utilizarse es r-Spearman.

**Probanza de HG.**

$H_0$ : No existe relación entre la dispensación y la satisfacción.

$H_1$ : Existe relación entre la dispensación y la satisfacción.

**Tabla 7***Contraste de HG.*

			Dispensación	Satisfacción
r-Spearman	Dispensación	r	1.000	,610**
		Sig. (bilat.)		.000
		N	100	100
	Satisfacción	r	,610**	1.000
		Sig. (bilat.)	.000	
		N	100	100

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

Los resultados advierten que el Rho de Spearman es de valor 0.610 para la mencionada hipótesis general, facilitando a conocer una correlación positiva media, entre mayor la dispensación de fármacos mayor la satisfacción de los usuarios de un establecimiento del contexto de SJL (Hernández et al.,2014).

### HE1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la recepción y la satisfacción.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la recepción y la satisfacción.

**Tabla 8**

*Prueba de contraste para la hipótesis específica 1.*

			Recepción Validación	Satisfacción
r-Spearman	Recepción	r	1.000	,629**
	Validación	Sig. (bilat.)		.000
		N	100	100
	Satisfacción	r	,629**	1.000
		Sig. (bilat.)	.000	
		N	100	100

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

El resultado indica que el Rho de Spearman es de valor 0.629 para la afirmación específica 1, da información que es positiva media; es decir, cuanto más alta es la recepción y validación de la receta mayor la satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de la jurisdicción de SJL. (Hernández et al., 2014); con un error estadístico de  $p=0,000 < 0,01$ . Por ello se asume que la H<sub>0</sub> es rechazada.

### HE2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el análisis, interpretación y la satisfacción.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el análisis, interpretación y la satisfacción.

**Tabla 9***Contrastación de HE2.*

		Análisis	
		Interpretación	Satisfacción
r-Spearman	Análisis	r	1.000
	Interpretación	Sig. (bilat.)	,437**
		N	100
			100
	Satisfacción	r	,437**
	Satisfacción	Sig. (bilat.)	.000
N		100	
		100	

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

El resultado indica que el Rho de Spearman es de valor 0.437 para la hipótesis específica 2, dio a conocer una correlación positiva media, entre mayor el análisis e interpretación de la receta mayor la satisfacción de los pacientes de un establecimiento farmacéutico de la jurisdicción de SJL (Hernández et al., 2014). En consecuencia, es lícito afirmar que la  $H_0$  es rechazada; con error estadístico de  $p=0,000.0,01$ .

**HE3**

$H_0$ : No existe relación entre la selección de los productos y la satisfacción.

$H_1$ : Existe relación entre la selección de los productos y la satisfacción.

**Tabla 10***Prueba de contraste para la hipótesis específica 3.*

		Selección	
		Productos	Satisfacción
Rho de Spearman	Selección	r	1.000
	Productos	Sig. (bilat.)	,426**
		N	100
			100
	Satisfacción	r	,426**
	Satisfacción	Sig. (bilat.)	.000
N		100	
		100	

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

El resultado indica que el Rho de Spearman es de valor 0.426 para la hipótesis específica 3, dando a relucir que hay una correlación positiva media, entre mejor la selección de los productos farmacéuticos mayor la satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de la jurisdicción de SJL; 2023 (Hernández et al.

(2014). En consecuencia, es posible afirmar en consonancia con “r” que la Ho es rechazada, considerando que  $p=0,000<0,1$ .

#### HE4

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el registro y la satisfacción.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el registro y la satisfacción.

**Tabla 11**

*Contrastación de la HP4.*

			Registro	Satisfacción
r-Spearman	Registro	r	1.000	,594**
		Sig. (bilat.)		.000
		N	100	100
	Satisfacción	r	,594**	1.000
		Sig. (bilat.)	.000	
		N	100	100

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

El resultado indica que el Rho de Spearman es de valor 0.594 para la hipótesis específica 4, dando a relucir una correlación positiva media, entre mejor el registro de la receta mayor la satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023 (Hernández et al., 2014). En consecuencia, es posible afirmar en consonancia con “r” que la Ho es rechazada, considerando que  $p=0,000<0,1$ .

#### HE5

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la entrega y la satisfacción.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la entrega y la satisfacción.

**Tabla 12**

*Prueba de contraste para la hipótesis específica 5.*

			Entrega	Satisfacción
r-Spearman	Entrega	r	1.000	,568**
		Sig. (bilat.)		.000
		N	100	100
	Satisfacción	r	,568**	1.000
		Sig. (bilat.)	.000	
		N	100	100

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

El resultado indica que el Rho de Spearman es de 0.568 para la hipótesis específica 5, dando a relucir una correlación positiva media, mejor la entrega de los productos farmacéuticos mayor la satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023 Hernández Sampieri et al. (2014). En consecuencia, es posible afirmar en consonancia con “r” que la  $H_0$  es rechazada, considerando que  $p=0,000 < 0,1$ .

## 5. DISCUSIÓN

Teniendo como referencia a la validación interna ejecutada resulta indispensable marcar que en el análisis de la tesis el diseño elegido fue el conveniente y adecuado y se describió con validación de ciertos instrumentos resultandos fiables, siendo el Alfa de Cronbach de 0, 713, el cual está por arriba del valor de 0,70 por ese motivo se puede confirmar que el instrumento posee un alto nivel y grado de confiabilidad.

El objetivo general de esta investigación es analizar y establecer la relación entre la dispensación de fármacos y la satisfacción de los usuarios que acuden con receta médica a un establecimiento farmacéutico en la jurisdicción de SJL, durante el periodo comprendido entre enero y febrero del año 2023.

En la tabla 1, en relación a la dispensación el porcentaje más elevado es del 63.0% el cual está integrado por 63 usuarios tienen una percepción con respecto a la dispensación de regular, además el 22.0% que está compuesto por 22 clientes tienen una percepción con respecto a la dispensación de buena y por último el 15.0% que son 15 pacientes tienen una percepción con respecto a la dispensación de mala, en la dispensación de fármacos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023.

Según la tabla 2, en relación a la dimensión de recepción y validación de la receta el 29% el cual está integrado por 29 usuarios tienen una percepción de buena, además el 51% el cual está integrado por 51 clientes tienen una percepción de regular y por último el 20% el cual está integrado por 20 encuestados tienen una percepción de mala; dimensión análisis e interpretación de la receta el 46% el cual está integrado por 46 usuarios tienen una percepción de buena, además el 40% el cual está integrado por 40 clientes tienen una percepción de regular y por último el 14% el cual está integrado por 14 encuestados tienen una percepción de mala; dimensión selección de productos de la receta el 20% el cual está integrado por 20 usuarios tienen una percepción de buena, además el 54% el cual está integrado por 54 clientes tienen una percepción de regular y por último el 26% el cual está integrado por 26 encuestados tienen una percepción de mala; dimensión registro de la receta el 12% el cual está integrado por 12 usuarios tienen una percepción de buena, además el 70% el cual está integrado por 70 clientes tienen una percepción

de regular y por último el 18% el cual está integrado por 18 encuestados tienen una percepción de mala y para la dimensión entrega de los productos el 36% el cual está integrado por 36 usuarios tienen una percepción de buena, además el 52% el cual está integrado por 52 clientes tienen una percepción de regular y por último el 12% el cual está integrado por 12 encuestados tienen una percepción de mala, en la dispensación de fármacos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023.

En la tabla 3, en relación a la dispensación el porcentaje más elevado es de 59.0% el cual está integrado por 59 usuarios tienen una percepción con respecto a la satisfacción buena, además 25.0% el cual está integrado por 25 usuarios tienen una percepción con respecto a la satisfacción regular y por último el 16.0% el cual está integrado por 16 usuarios tienen una percepción con respecto a la satisfacción mala, en la dispensación de fármacos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023

En la tabla 4, con respecto a la fiabilidad de los usuarios el 20.0% el cual está integrado por 20 usuarios tienen una percepción con respecto a la fiabilidad de buena, además el 62.0% el cual está integrado por 62 encuestados tienen una percepción con respecto a la fiabilidad de regular y por último 18.0% el cual está integrado por 18 participantes tienen una percepción con respecto a la fiabilidad de mala; la dimensión capacidad el 55.0% el cual está integrado por 55 usuarios tienen una percepción con respecto a la capacidad de buena, además el 24.0% el cual está integrado por 24 encuestados tienen una percepción con respecto a la capacidad de regular y por último 21.0% el cual está integrado por 21 participantes tienen una percepción con respecto a la capacidad de mala; para la dimensión seguridad el 55.0% el cual está integrado por 55 usuarios tienen una percepción con respecto a la seguridad de buena, además el 23.0% el cual está integrado por 23 encuestados tienen una percepción con respecto a la seguridad de regular y por último 22.0% el cual está integrado por 22 participantes tienen una percepción con respecto a la seguridad de mala; para la dimensión empatía el 48.0% el cual está integrado por 48 usuarios tienen una percepción con respecto a la seguridad de buena, además el 37.0% el cual está integrado por 37 encuestados tienen una percepción con respecto a la empatía de regular y por último 15.0% el cual está integrado por 15 participantes tienen una percepción con respecto a la empatía de

mala y para la dimensión elemento tangible el 46.0% el cual está integrado por 46 usuarios tienen una percepción con respecto al elemento tangible de buena, además el 43.0% el cual está integrado por 43 encuestados tienen una percepción con respecto al elemento tangible de regular y por último 11.0% el cual está integrado por 11 participantes tienen una percepción con respecto al elemento tangible de mala en la dispensación de fármacos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023.

En este estudio realizado en la jurisdicción de SJL 2023, se investigó la relación entre el nivel socio-cultural y la automedicación en oficinas farmacéuticas. Los resultados muestran una correlación positiva significativa entre el nivel socio-cultural y la prevalencia de la automedicación, lo que sugiere que aquellos con un nivel socio-cultural más alto tienden a automedicarse más. El coeficiente de correlación ( $R_s$ ) obtenido fue de 0.610, con un valor de  $P$  de 0.000, lo que indica que la relación es estadísticamente significativa ( $P < 0.05$ ). Este resultado es consistente con estudios anteriores, como el de Barahona (2018), que también encontró una relación similar entre el cumplimiento del modo de dispensación de fármacos y la satisfacción del paciente.

La tabla 5, el 15% con 15 clientes tienen una buena satisfacción en relación con la dispensación; el 63% integrado por 63 clientes tienen una satisfacción regular el cual está asociado a la dispensación, el 22% integrado con 22 usuarios quienes tienen una satisfacción mala con relación a la dispensación, en la dispensación de fármacos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de SJL; 2023

La presente hipótesis específica 1, en este estudio realizado en un establecimiento farmacéutico de la jurisdicción de San Juan de Lurigancho, se analizó la relación entre la dimensión de recepción y validación de la dispensación de fármacos y la satisfacción de los usuarios que asisten con receta médica. Los resultados muestran una correlación positiva significativa, con un coeficiente de correlación ( $R_s$ ) de 0.629 y un valor de  $P$  de 0.000 ( $P < 0.05$ ). Esto indica que existe una relación media entre estas variables, lo que sugiere que una adecuada recepción y validación en el proceso de dispensación se relaciona con una mayor satisfacción de los usuarios. Estos resultados coinciden con estudios anteriores, como el de Maes et al. (2018), que también encontraron resultados similares en

cuanto a la importancia de la sugerencia y los servicios agregados en el proceso de dispensación, así como la influencia de los elementos que influyen en las recomendaciones destinadas a los pacientes y en la receta.

En este estudio realizado en un establecimiento farmacéutico de la jurisdicción de SJL, en la hipótesis específica 2 se investigó la relación entre la dimensión de análisis e interpretación de la dispensación de fármacos y la satisfacción de los usuarios que asisten con receta médica. Los resultados muestran una correlación positiva media entre estas variables, con un coeficiente de correlación ( $R_s$ ) de 0.437 y un valor de  $P$  de 0.000 ( $P < 0.05$ ). Esto indica que existe una relación significativa entre la forma en que se analiza e interpreta la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos, como el realizado por Briceño en 2020, que también encontró una relación similar entre el nivel sociocultural y la enfermedad asociada a la automedicación. Además, se destaca que la dispensación de fármacos, en relación con la complacencia del paciente, conserva una correspondencia significativa elevada, con un coeficiente de correlación de 0.812. Esto sugiere que la forma en que se dispensen los medicamentos está fuertemente relacionada con la satisfacción de los pacientes, lo que resalta la importancia de una adecuada interpretación y análisis durante este proceso para brindar una mejor experiencia y atención farmacéutica.

En este estudio realizado en un establecimiento farmacéutico de SJL, se investigó la relación entre la selección de productos y la satisfacción de los usuarios con prescripción médica. Se menciona que, la hipótesis específica 3, se encontró una correlación positiva significativa entre estas variables, con un coeficiente de correlación ( $R_s$ ) de 0.426 y un valor de  $P$  de 0.000 ( $P < 0.05$ ). Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Cárdenas (2018), quien también identificó una correlación positiva similar entre el nivel sociocultural y las causas asociadas a la automedicación. La correspondencia entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.882 y una confiabilidad cercana al 99%, destaca la importancia de ofrecer una selección adecuada de medicamentos para mejorar la satisfacción de los usuarios y garantizar una atención farmacéutica satisfactoria. En conclusión, los resultados resaltan la relevancia de considerar la calidad y variedad de productos

ofrecidos en la farmacia para mejorar la experiencia del cliente y, en última instancia, la satisfacción del usuario.

Según la hipótesis específica 4, del presente estudio realizado en un establecimiento farmacéutico de SJL, se investigó la relación entre el registro de la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios con receta médica. Los resultados muestran una correlación positiva media ( $R_s = 0.594$ ,  $P < 0.05$ ), lo que indica una relación significativa entre el registro de dispensación y la satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos son similares a los de Cabanillas (2020), quien también identificó una correlación positiva entre el nivel sociocultural y el conocimiento de las consecuencias de la automedicación. Además, la correspondencia entre el compensar al usuario y el desempeño de la dispensación basado en sus destrezas también muestra resultados similares, como encontró Tovar (2021). En conclusión, existe analogía entre ambas variables.

En cuanto a la hipótesis específica 5, esta investigación realizada en un establecimiento farmacéutico de SJL, se examinó la relación entre la entrega de productos farmacéuticos y la satisfacción de los usuarios con receta médica. Los resultados muestran una correlación positiva media ( $R_s = 0.568$ ,  $P < 0.05$ ), lo que indica una relación significativa entre la entrega de productos y la satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos coinciden con los resultados de Curasma & Valle (2020), quienes también identificaron una correlación positiva entre el nivel sociocultural y el conocimiento de las consecuencias de la automedicación. La calidad de asistencia está significativamente relacionada con la complacencia del paciente y sus cinco dimensiones evaluadas ( $p < 0.05$ ). La dispensación de fármacos es un acto profesional realizado por el Farmacéutico responsable, que proporciona información sobre el uso adecuado del medicamento, posibles interacciones, reacciones adversas y almacenamiento. En resumen, el estudio destaca la importancia de una entrega adecuada de productos farmacéuticos, con orientación profesional, para mejorar la satisfacción del paciente y fomentar un uso responsable de los medicamentos.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: De la contrastación de la hipótesis general, existe relación significativa entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los usuarios que asisten con receta médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de SJL, durante enero – febrero del 2023. (con un Rho de Spearman de 0.610 y p-valor de 0.000), correlación positiva considerable.

Segunda: De la contrastación de la hipótesis específica número 1, que existe relación significativa entre la dimensión recepción y validación de la dispensación de fármacos con la satisfacción de los usuarios que asisten con receta médica en un establecimiento farmacéutico de la jurisdicción de SJL. (con un Rho de Spearman de 0.629 y p-valor de 0.000), correlación positiva media.

Tercera: De la contrastación de la hipótesis específica número 2, que existe relación significativa entre el análisis e interpretación de la dispensación de fármacos con la satisfacción de usuarios que asisten con receta médica en un establecimiento farmacéutico de la jurisdicción de SJL. (con un Rho de Spearman de 0.437 y p-valor de 0.000), correlación positiva media.

Cuarta: De la contrastación de la hipótesis específica número 3, que existe relación significativa entre la selección de productos con la satisfacción de usuarios que asisten con receta médica en un establecimiento farmacéutico de la jurisdicción de SJL. (con un Rho de Spearman de 0.426 y p-valor de 0.000), correlación positiva media.

Quinta: De la contrastación de la hipótesis específica número 4, que existe relación significativa entre la dimensión registros de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que asisten con receta médica en un establecimiento farmacéutico de la jurisdicción de SJL (Rho de 0.594 y p-valor de 0.000), correlación positiva media.

Sexta: De la contrastación de la hipótesis específica número 5, que existe relación significativa entre la entrega de productos farmacéuticos con la satisfacción de los usuarios que asisten con receta médica en un establecimiento

farmacéutico de la jurisdicción de SJL. (Rho de 0.568 y p-valor de 0.000), correlación positiva media.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Redactar un manual tipo guía para los colaboradores que laboran dentro de los establecimientos farmacéuticos, para que puedan conocer al mínimo detalle del proceso de dispensación de un determinado medicamento, insistiendo que el procedimiento en sí es de entera responsabilidad del profesional de la salud conocido como el químico farmacéutico.

Segunda: Establecer planes de acción estratégicos para un correcto seguimiento farmacoterapéutico para impedir ejecutar errores voluntarios y reducir la automedicación que puede existir. Mediante un rol, así como establecer tiempos para una atención más productiva.

Tercera: A las jefaturas inmediatas en enlace con el área de recursos humanos efectuar un cronograma de carácter semestral o también anual previamente validado, para poder evaluar diariamente a los colaboradores implicados en el proceso de dispensación de los fármacos. No obstante, la comprobación de su acatamiento debe implicar tanto con mayor énfasis al personal nuevo.

Cuarta: Al jefe del establecimiento farmacéutico confeccionar un manual claro, conciso para los trabajadores que describan todas las gestiones a ejecutar durante la dispensación, sea con prescripción médica o no. Dicho procedimiento o manual deberá apoyarse en gran medida a disminuir las posibles faltas y acentuar la jerarquía de la dispensación de fármacos de calidad.

## 6. REFERENCIAS

- Alarcon, C., Heredia, P., & Taype, A. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: Secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. In *BMC Health Services Research* (Vol. 19, Issue 1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4288-6>
- ARIAS, E. L. A. (2021). DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS Y GESTIÓN EN EL SUMINISTRO DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE DE ENERO – OCTUBRE 2020. *Universidad Norbert Wiener*, 63. <https://orcid.org/0000-0002-8745-8270>
- Aruru, M., Truong, H. A., & Clark, S. (2021). Pharmacy Emergency Preparedness and Response (PEPR): a proposed framework for expanding pharmacy professionals' roles and contributions to emergency preparedness and response during the COVID-19 pandemic and beyond. In *Research in Social and Administrative Pharmacy* (Vol. 17, Issue 1, pp. 1967–1977). Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.04.002>
- Aziz, M., Ji, W., Masood, I., Farooq, M., Malik, M., Chang, J., Jiang, M., Atif, N., & Fang, Y. (2018). Patient satisfaction with community pharmacies services: A cross-sectional survey from Punjab; Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12). <https://doi.org/10.3390/ijerph15122914>
- Baena Paz, Guillermina. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abu\\_so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu_so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barahona, M. (2018). “*Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana*” [facultad de ciencias administrativas]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26493>
- Bravo R, L., & Lagos Tissie, D. (2018). Nuevo Código de Ética Profesional Odontológica en Chile II: Relación entre Colegas, Asociación Profesional y Responsabilidad Social. *International Journal of Odontostomatology*, 12(2), 194–199. <https://doi.org/10.4067/s0718-381x2018000200194>
- Briceño, Y. (2020). *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%C3%B1o\\_RYJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%C3%B1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1)
- Cardenas, L. (2018). *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas\\_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chen, T., Cong, G., Peng, L., Yin, X., Rong, J., & Yang, J. (2020). Analysis of user satisfaction with online education platforms in china during the covid-19 pandemic. *Healthcare (Switzerland)*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>
- 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/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabanillas\\_%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabanillas_%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Curasma, N. D., & Valle, D. M. Q. (2020). Considerations on the article “ outbreaks, epidemics, events and other epidemiological terms of frequent use”. *Revista Cubana de Salud Publica*, 46(3), 1–4.
- de Salud, M. (2020). Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030. *Minsa*, 1–243. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1272348/Política>
- Diaz, J., & Armuto, Y. (2018). *Satisfacción de los clientes de las farmacias mifarma del sector Angamos de Surquillo – Lima, 2017*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1654/TITULO%20-%20%20Yampi%20Armuto%2c%20Toribia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diego Bautista, O. (2018). La corrupción en américa latina y la incorporación de la ética para su solución. *Centro de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 1(1), 1–11.
- DIGEMID. (2011). D.S. 014-2011-SA Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. In *Diario Oficial “El Peruano”* (p. 67).
- DIGEMID. (2021). Resolución Directoral N° 068-2021-DIGEMID-DG-MINSA. *MINSA*, 12–13.
- Dmytraczenkoygisele, T. (2015). Toward Universal Health Coverage and Equity in Latin America and the Caribbean: Evidence from Selected Countries. In *Toward Universal Health Coverage and Equity in Latin America and the Caribbean: Evidence from Selected Countries*. The World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0454-0>
- Escudero, C., Sánchez, L., & Cortez, A. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores, L. T. (2021). Buenas prácticas de almacenamiento del medicamento en el área de farmacia del Hospital Las Mercedes, Paíta año 2020. *Universidad César Vallejo*, 1–5. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

- GARCIA, M. M. (2015). Abordaje multidisciplinar odontológico en pacientes pediátrico y adulto. *Universidad de Zaragoza*, 7(1), 37–72.  
[https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil)
- Gómez-Sayago, L., Fito, L., & Criado-Illana, M. (2019). *Dispensation of finite medication at discharge in the complex chronic patient*. A260.1-A260.  
<https://doi.org/10.1136/ejhpharm-2019-eahpconf.560>
- Hernandez, C., & Carpio, N. (2019). Vista de Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud ALERTA*, 2, 1–4.  
<https://www.lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535/7746>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2019). *Con la colaboración de: Vol. 6ta edición*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- INEI. (2014). *INEI* (INEI, Ed.; Biblioteca nacional). [www.inei.gov.pe](http://www.inei.gov.pe)
- Jara, L., Camizan, A., Cornejo, A., Delgado, F., Granados, R., Seclen, L., & Chang, D. (2012). Alteraciones en la dispensación de medicamentos en las boticas del distrito de Chiclayo \_ Rev. Cuerpo Méd. Hosp. Nac. Almanzor Aguinaga Asenjo;5(1)\_ 26-29, Mar. 31,2012. \_ LILACS. *Rev. Cuerpo Méd. Hosp. Nac. Almanzor Aguinaga Asenjo* ;, 1–1.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/esSiqueira/biblio-1051894>
- Jiménez, I. N., & Seguido, F. P. (2016). Sanctioning administrative law. Principles of sanctioning power. *Revista Del Gabinete Jurídico de Castilla-La Mancha - Gabilex*, 5, 142–190.
- Jimenez, L. (2018). La política nacional de medicamentos en el contexto de América latina. *The National Drugs Policy in the Context of Latin America*, 398–421.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v44n2/1561-3127-rcsp-44-02-398.pdf>
- Kucukarslan, S., & Schommer, J. C. (2002). Patients' expectations and their satisfaction with pharmacy services. *Journal of the American Pharmaceutical Association (Washington, D.C. : 1996)*, 42(3).  
<https://doi.org/10.1331/108658002763316923>
- León, E. M. (2020). Validación De Los Instrumentos Para La Medición De La Satisfacción Del Usuario Por La Calidad De Atención. In *Más Vida* (Vol. 2, Issue 2 Extraord, pp. 17–26). <https://doi.org/10.47606/acven/mv0032>
- Lopez, G., Nuñez, E., Saavedra, G., & Villanueva, A. (2016). *Estrategias de diferenciación empleadas por las farmacias y boticas independientes frente a la amenaza de crecimiento de las cadenas de boticas en Lima y Callao*.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621092/lopez\\_vg.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621092/lopez_vg.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Maes, Karen., Ruppner, J., Imfeld-Isenegger, T., Hersberger, K., Lampert, M., & Boeni, F. (2018). Dispensing of Prescribed Medicines in Swiss Community Pharmacies-Observed Counselling Activities. *Pharmacy*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.3390/pharmacy7010001>
- Mekuriya, T., & Zeberga, G. (2019). *Assessment of Good Dispensing Practice Among Drug Stores in Mizan Aman Town, South West Ethiopia*. 1–13. <https://www.researchgate.net/publication/330281118>
- Ministerio de Salud. (2009). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN*. <http://www.digemid.minsa.gob.pe>
- Ñaupas, H., Marcelino, P., Valdivia, R., Jesús, D., Palacios, J., Hugo, V., & Delgado, E. (2020). *Bogotá-México, DF 5a. Edición Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Ediciones de la U). [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abu\\_so/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu_so/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Olivares, G. (2010). *USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS*. 1–5. [https://www.med-informatica.net/TERAPEUTICA-STAR/Uso\\_racional\\_medicamentos.pdf](https://www.med-informatica.net/TERAPEUTICA-STAR/Uso_racional_medicamentos.pdf)
- Oliveira, P. E. de. (2021). El Proyecto De Investigación. In *El Proyecto De Investigación* (Issue July 2012). <https://doi.org/10.29327/527957>
- Operaciones Logísticas. (2020). El modelo Servqual: dimensiones a tener en cuenta. *Rev. Publicando*. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/politica-de-cookies/>
- OPS. (2010). *Compendio de datos estadísticos sobre los indicadores del primer nivel-2010* (Vol. 3). <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/AmericasESPweb%20Spanish.pdf>
- Pacahuala, M. (2018). *Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán*. [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2412/TESIS%20Pacahuala%20Madison.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Piscocoya-Arbañil, J. A. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. *Rev Soc Peru Med Interna*, 31(4), 159–164.
- Ramos, C. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción: Vol. Primera edición*. <http://www.eumed.net/libros/libro.php?id=1662>
- roberto hernandez sampieri, carlos fernandez collado, & pilar baptista lucio. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (Mc Graw Hi).
- Rodriguez, T. (2020). Publicando Validation of the instrument on social , economic , and cultural factors associated with self-medication in children under five years of age. *Rev. Publicando*, 7(26), 38–47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7607703>

- Saad, S. (2019). *Factores que determinan el éxito de un restaurante*.  
<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4263/ADM2019-133.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Salameh, M., Ahmad, H., Zulhumadi, F., & Abubakar, F. (2018). Relationships between system quality, service quality, and customer satisfaction: M-commerce in the Jordanian context. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(1), 73–102.  
<https://doi.org/10.1108/JSIT-03-2017-0016>
- Sampaio, R., Azevedo, L. F., Dias, C. C., & Lopes, J. M. C. (2020). Non-adherence to pharmacotherapy: A prospective multicentre study about its incidence and its causes perceived by chronic pain patients. *Patient Preference and Adherence*, 14, 321–332. <https://doi.org/10.2147/PPA.S232577>
- Santamaria, F. (2021). “Factores asociados a depresión, ansiedad y estrés en estudiantes de secundaria de la i. e. José Jacobo Cruz Villegas-Catacaos, durante la pandemia por COVID-19.”  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2979/MHUM-SAN-FLO-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Siavichay, E. ., Cárdenas, M., Vega, L., Asanza, D., & Barragán, M. (2023). Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico. *MASKANA*, 14(1), 9–21. <https://doi.org/10.18537/mskn.14.01.01>
- Tello, J., & Valera, J. (2018). Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018. In 2018. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27837/Tello\\_SJ-Valera\\_PJM.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27837/Tello_SJ-Valera_PJM.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Tomiko, N. (2019). *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018*.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/337598835.pdf>
- Tovar, R. (2021). *Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 en un Hospital Nacional de Lima, 2021*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66906/Tovar\\_TRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66906/Tovar_TRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *Revista MktDescubre - ESPOCH FADE*, 12, 37–48.
- Urda, J., Fernandez, J., Gonzales, D., Torres, J., & Castro, M. (2021). Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados. *Alianzas Tendencias Buap*, 1–1.  
<https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/13168>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. In *Revista Cubana de Salud Pública* (Vol. 43, Issue 4). Editorial Ciencias Médicas.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Villavicencio Caparó, E. (2018). VALIDACIÓN DE CUESTIONARIOS. *Odontología Activa Revista Científica*, 1(3), 71–76. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v1i3.200>

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho; 2023

**AUTOR:** Tello Perales Leydi

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema de Investigación:</b></p> <p>1 ¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios de un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho?</p> <p>b) Cual la relación entre el análisis e interpretación de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho.</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios</p>	<p><b>Objetivos de la Investigación:</b></p> <p>1.- Verificar la relación entre los participantes con instrucción primaria en la automedicación en oficinas farmacéuticas del distrito San Miguel; 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Identificar la dispensación de medicamentos en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho</p> <p>b) Identificar la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho.</p> <p>c) Establecer la relación entre la dimensión recepción y validación de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con</p>	<p><b>Hipótesis de la Investigación:</b></p> <p>1.- ¿la dispensación de medicamentos se corresponde significativamente con la satisfacción de usuarios de un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023?</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) La dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho.</p> <p>b) La dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento</p>	Variable 1: Dispensación de Medicamentos				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Recepción y validación	Presentación de la receta; Datos de la receta	1,2	ORDINAL	BUENA (86-119)  REGULAR (52-85)  MALA (17-51)
			Análisis e interpretación	Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	3,4,5,6		
			Preparación y selección de productos	Condiciones físicas del producto	7,8,9		
				Cambio de producto			
				Tiempo necesario			
Ingreso Económico bajo							
De los registros	Apuntes adicionales	10,11,12					
	Registro detallado						

<p>que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre los registros de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre la entrega de productos e información de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho? Económicos medios en la automedicación en oficinas farmacéuticas del distrito San Miguel; 2023?</p> <p>6.- ¿cuál es la relación entre los participantes con ingresos económicos altos en la automedicación en oficinas farmacéuticas del distrito san miguel; 2023?</p>	<p>prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho.</p> <p>d) Establecer la relación entre la dimensión análisis e interpretación de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho.</p> <p>c) La dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>Entrega de los medicamentos</p> <p>Entrega de productos e información</p> <p>Información de medicamentos</p> <p>Información adicional</p> <p>Conocimiento</p> <p>Resolución de dudas</p>	<p>13,14,15,16,17</p>							
	<b>Variable 2: Satisfacción del Usuario</b>										
	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>					<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>		
	Fiabilidad	<p>Atención sin discriminación</p> <p>Horario establecido</p> <p>Respeto orden de llegada</p> <p>Atención de reclamos</p> <p>Información útil</p> <p>Stock de medicamentos</p>					1,2,3,4,5,6	NOMINAL	<p>SATISFECHO (101-140)</p> <p>POCO SATISFECHO (61-100)</p> <p>INSATISFECHO (20-60)</p>		
Capacidad de respuesta	<p>Respuesta ante dudas</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Atención rápida</p> <p>Solución inmediata</p>	7,8,9,10									
Seguridad	<p>Prioridad en atención</p> <p>Confianza para atender</p> <p>Dudas resueltas</p> <p>Respeto de su privacidad</p>	11,12,13,14									

	<p>de productos e información de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en un establecimiento farmacéutico del distrito de San Juan de Lurigancho.</p>		<p>Empatía</p>	<p>Trato amable y respetuoso Explicación entendible Atención individualizada</p>	<p>15,16,17</p>			
			<p>Elementos Tangibles</p>	<p>Ambientes Material necesario Limpieza y comodidad</p>	<p>18,19,20</p>			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL	
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo.</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>ALCANCE:</b> Correlacional.</p> 	<p><b>POBLACIÓN:</b> 100 usuarios que acuden a las oficinas farmacéuticas</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 100 Usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos; muestra censal</p> <p><b>TIPO DE MUESTREO:</b> Muestreo tipo censal</p>	<p><b>VARIABLE X:</b> Dispensación de Medicamentos</p> <p><b>TECNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario de Dispensación de Medicamentos</p> <p><b>AUTOR:</b></p> <p><b>ADAPTADO:</b> Tello Perales Leydi</p> <p><b>AÑO:</b> 2023</p> <p><b>AMBITO DE APLICACIÓN:</b> Oficinas farmacéuticas</p> <p><b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN:</b> Personal</p> <p><b>ESTRUCTURA:</b> Está conformada por 17 ítems.</p>	<p><b>VARIABLE Y:</b> Satisfacción del Usuario</p> <p><b>TECNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario de Satisfacción del Usuario</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se presentaron tablas de frecuencias y gráficos de barras.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para el análisis estadístico se utilizó el software SPSS versión 27 y el Excel 2019</p> <p>Para la normalidad se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov.</p> <p>Los resultados de la prueba de normalidad determinaron una distribución no paramétrica por ello se utilizó el estadístico Rho de Spearman para la contratación de las hipótesis.</p>	

<p><b>M1:</b> Oficinas farmacéuticas</p> <p><b>X:</b> Dispensación de Medicamentos</p> <p><b>Y:</b> Satisfacción del Usuario</p> <p><b>r:</b> Relación entre dos variables</p>		<p><b>AUTOR:</b></p> <p><b>ADAPTADO:</b> Tello Perales Leydi</p> <p><b>AÑO:</b> 2023</p> <p><b>AMBITO DE APLICACIÓN:</b> Oficinas farmacéuticas</p> <p><b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN:</b> Personal</p> <p><b>ESTRUCTURA:</b> Está conformada por 20 ítems.</p>	
--	--	---	--

## ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Dispensación de medicamentos	La dispensación de medicamentos es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado (MINSA, 2009).	Es un proceso realizado por el profesional farmacéutico que debe cumplirse de manera integral, que nos va permitir medir los resultados a través de una encuesta, incluye cinco actividades principales: recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de los productos, de los registros y entrega de productos e información (MINSA, 2009).	Recepción y validación	Presentación de receta	Ordinal:  BUENA (86-119)  REGULAR (52-85)  MALA (17-51)
				Datos de la receta	
			Análisis e interpretación	Adecuada interpretación	
				Experiencia profesional	
				Medicamentos alternativos	
			Preparación y selección de productos	Condiciones físicas del producto	
				Cambio de producto	
				Tiempo necesario	
			De los registros	Apuntes adicionales	
				Registro detallado	
			Entrega de productos e información	Entrega de medicamentos	
				Información de medicamentos	
				Información adicional	
				Conocimiento	
Resolución de dudas	Resolución de dudas				
	Resolución de dudas				
	Resolución de dudas				
	Resolución de dudas				
Satisfacción de usuarios	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSA, 2011).	Percepción del usuario sobre la atención recibida en los servicios de Salud. Los resultados se obtienen por encuesta modificada Servqual según fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (MINSA, 2011).	Fiabilidad	Atención sin discriminación	Ordinal:  SATISFECHO (101-140)  POCO SATISFECHO (61-100)  INSATISFECHO (20-60)
				Horario establecido	
				Respeto orden de llegada	
				Atención de reclamos	
				Información útil	
				Stock de medicamentos	
			Capacidad respuesta	Respuesta ante dudas	
				Tiempo de espera	
				Atención rápida	
				Solución inmediata	
			Seguridad	Prioridad en atención	
				Confianza para atender	
				Dudas resueltas	
				Respeto de su privacidad	
			Empatía	Trato amable y respetuoso	
				Explicación entendible	
				Atención individualizada	
			Elementos Tangibles	Ambientes	
				Material necesario	
				Limpieza y comodidad	

### **ANEXO 3. Consentimiento Informado**

Título de la investigación: “Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho; 2023”

Investigador es: Tello Perales Leydi Margot

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho; 2023”, cuyo objetivo es, determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de san juan de Lurigancho; 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante del posgrado del programa de maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Filial de San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Se trata de un cuestionario de percepción que forma parte de un estudio sobre “dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho; 2023”

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho; 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la oficina farmacéutica. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

No hay respuestas buenas ni malas.

#### **Acepto**

Si ( )

No ( )

## Anexo 4: Instrumento

### INSTRUMENTO 01

#### “Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho; 2023”, CUESTIONARIO: SOBRE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

El presente cuestionario tiene como objetivo principal determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunos establecimientos farmacéuticos de San Juan de Lurigancho; 2023, durante el período enero – feb 2023, Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración, dado que los resultados nos van a permitir contribuir a mejorar los procesos de dispensación y lograr mejoras en la atención.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Recepción y validación</b>							
1. ¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?							
2. ¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?							
<b>Análisis e interpretación</b>							
3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?							
4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?							
5. ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?							
6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?							
<b>Preparación y selección de productos</b>							
7. ¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?							
8. ¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta?							
9. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?							
<b>De los registros</b>							
10. ¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?							
11. ¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?							
12. ¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?							
<b>Entrega de productos e información</b>							
13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?							
14. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?							
15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?							
16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?							
17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?							

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Recepción y validación</b>							
1. ¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?							
2. ¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?							
<b>Análisis e interpretación</b>							
3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?							
4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?							
5. ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?							
6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?							
<b>Preparación y selección de productos</b>							
7. ¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?							
8. ¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta?							
9. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?							
<b>De los registros</b>							
10. ¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?							
11. ¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?							
12. ¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?							
<b>Entrega de productos e información</b>							
13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?							
14. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?							
15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?							
16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?							
17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?							

Categorías	Variable	Dimensiones				
	Dispensación de medicamentos	Recepción y validación	Análisis e interpretación	Preparación y selección de productos	De los registros	Entrega de productos e información
Mala	17 - 51	2 - 6	4 - 12	3 - 9	3 - 9	5 - 15
Regular	52 - 85	7 - 10	13 - 20	10 - 15	10 - 16	16 - 25
Buena	86 - 119	11 - 14	21 - 28	16 - 21	16 - 21	26 - 35

## Anexo 4: Instrumento

### Instrumento N°2 Universidad César Vallejo

Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho; 2023

#### CUESTIONARIO: SOBRE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

El presente cuestionario tiene como objetivo principal determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunos establecimientos farmacéuticos de San Juan de Lurigancho; 2023, durante el periodo enero – feb 2023. Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración, dado que los resultados nos van a permitir contribuir a mejorar los procesos de dispensación y lograr mejoras en la atención.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Fiabilidad</b>							
1. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
3. ¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?							
4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?							
6. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?							
<b>Capacidad de respuesta</b>							
7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?							
8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?							
9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?							
10. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?							
<b>Seguridad</b>							
11. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?							
12. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?							
13. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
14. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?							
<b>Empatía</b>							
15. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							

16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?							
17. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?							
<b>Elementos Tangibles</b>							
18. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?							
19. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?							
20. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?							

Edad:                      Sexo:

Califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió. Utilizando una escala numérica. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Categorías	Variable	Dimensiones				
	Satisfacción de usuarios	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
Insatisfecho	20 - 60	6 - 18	4 - 12	4 - 12	3 - 9	3 - 9
Poco satisfecho	61 - 100	19 - 30	13 - 20	13 - 20	10 - 15	10 - 15
Satisfecho	101 - 140	31 - 42	21 - 28	21 - 28	16 - 21	16 - 21

## ANEXO 5. Ficha técnica de instrumentos

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la Dispensación de Medicamentos
Adaptado	Tello Perales Leydi Margot, 2023
Objetivo	Determinar la Relación de la Dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho; 2023
Año	2023
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Está conformada por 100 usuarios
Ámbito de aplicación	Obtener datos por medio de la aplicación de encuestas en los establecimientos farmacéuticos
Tiempo estimado	15 minutos
Escala de medición	5 = Siempre; 4 = Casi Siempre; 3 = A veces; 2 = Casi Nunca; 1 = Nunca.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.713) automedicación
Validez	Juicio de expertos

## ANEXO 5. Ficha técnica de instrumentos

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DEL USUARIO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir Satisfacción del Usuario
Adaptado	Tello Perales Leydi Margot, 2023
Objetivo	Determinar la relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho; 2023
Año	2023
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Está conformada por 100 usuarios
Ámbito de aplicación	Obtener datos por medio de la aplicación de encuestas en los establecimientos farmacéuticos
Tiempo estimado	15 minutos
Escala de medición	5 = Siempre; 4 = Casi Siempre; 3 = A veces; 2 = Casi Nunca; 1 = Nunca.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.768)
Validez	Juicio de expertos

## ANEXO 6 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Dispensación de Medicamentos”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	MARAÑON PINTO, NIL CHARLIE
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )          Social (   ) Educativa ( X )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	DIRIS Lima Centro
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Para Medir la Dispensación de los Medicamentos
Autor (a):	Tello Perales Leydi Margot
Procedencia:	Adaptado
Administración:	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cadenas de boticas de san juan de Lurigancho, 2023
Significación:	Está compuesta por cinco dimensiones con un total de 17 Ítems, cuyo objetivo es medir la dispensación de los medicamentos de los pacientes que acuden a las cadenas de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.  proceso por el cual se inicia o lleva a cabo con la recepción de la receta médica por parte del profesional sanitario. posteriormente, el personal se encargará de examinar con cuidado y, validando que todo se encuentre correcto de acuerdo a la normatividad sanitaria, se procederá a concluir por distribuir el fármaco solicitado por el paciente.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Dispensación de Medicamentos	Recepción y validación	Considerada como la prescripción finiquita en un diagnóstico y su concerniente tratamiento, el cual es descrito en una prescripción médica el cual será entregada al farmacéutico para ser dispensado en un establecimiento farmacéutico legalmente establecido
	Análisis e Interpretación	Al momento de ejecutarse la recepción, el farmacéutico debe ratificar que la receta médica tenga la indagación que la normativa decreta.
	Preparación y selección de productos	aquí se identificará los fármacos en los respectivos anaqueles, examinando con cuidado el rotulado de los medicamentos, cuando se trate de fármacos se debe aprobar que estos pertenezcan a lo prescrito establecido
	De los registros	estos son ventajosos para comprobar las existencias y remediar inconvenientes que puedan presentar los usuarios cuando se le entrego el fármaco; cuando el farmacéutico dispense un medicamento diferente a lo indicado en la prescripción médica, debe escribir en el anverso de la prescripción el nombre del fármaco conveniente, así como el laboratorio, la fecha que se dispense y su firma.
	Entrega de productos e información	estos de deberán entregar los fármacos al paciente con las recomendaciones básicas; por ello el químico farmacéutico otorgara asesoramiento sobre el uso, la dosis, el tiempo de administración del fármaco, las interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y como es que deben guardarlos para su correcto uso y almacenamiento

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Dispensación de Medicamentos elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### ANEXO 5. Dimensiones del instrumento: cuestionario para la Dispensación de Medicamentos

- Primera dimensión: Recepción y validación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el factor Recepción y validación

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación de la receta;	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?			X			X					X		
Datos de la receta	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?			X			X					X		

- Segunda dimensión: Análisis e Interpretación de la Prescripción
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el el análisis e interpretación de la prescripción

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?				X				X				X	
	4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?				X				X				X	
	5 ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?				X				X				X	
	6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?				X				X				X	



- Quinta dimensión: **Entrega de productos e información**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar Entrega de productos e información

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?				X				X				X	
	14. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?				X				X				X	
	15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?				X				X				X	
	16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?				X				X				X	
	17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?													



429254642

Firma del evaluador

## ANEXO 6 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Dispensación de Medicamentos”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 5. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	DÍAZ AQUIJE, OSCAR FERMIN
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )          Social (   ) Educativa ( X )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	DIRIS Lima Centro
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

### 6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 7. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Para Medir la Dispensación de los Medicamentos
Autor (a):	Tello Perales Leydi Margot
Procedencia:	Adaptado
Administración:	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de san juan de Lurigancho, 2023.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cadenas de boticas de san juan de Lurigancho, 2023
Significación:	Está compuesta por cinco dimensiones con un total de 17 Ítems, cuyo objetivo es medir la dispensación de los medicamentos de los pacientes que acuden a las cadenas de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.  proceso por el cual se inicia o lleva a cabo con la recepción de la receta médica por parte del profesional sanitario. posteriormente, el personal se encargará de examinar con cuidado y, validando que todo se encuentre correcto de acuerdo a la normatividad sanitaria, se procederá a concluir por distribuir el fármaco solicitado por el paciente.

## 8. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Dispensación de Medicamentos	Recepción y validación	Considerada como la prescripción finiquita en un diagnóstico y su concerniente tratamiento, el cual es descrito en una prescripción médica el cual será entregada al farmacéutico para ser dispensado en un establecimiento farmacéutico legalmente establecido
	Análisis e Interpretación	Al momento de ejecutarse la recepción, el farmacéutico debe ratificar que la receta médica tenga la indagación que la normativa decreta.
	Preparación y selección de productos	aquí se identificará los fármacos en los respectivos anaqueles, examinando con cuidado el rotulado de los medicamentos, cuando se trate de fármacos se debe aprobar que estos pertenezcan a lo prescrito establecido
	De los registros	estos son ventajosos para comprobar las existencias y remediar inconvenientes que puedan presentar los usuarios cuando se le entrego el fármaco; cuando el farmacéutico dispense un medicamento diferente a lo indicado en la prescripción médica, debe escribir en el anverso de la prescripción el nombre del fármaco conveniente, así como el laboratorio, la fecha que se dispense y su firma.
	Entrega de productos e información	estos de deberán entregar los fármacos al paciente con las recomendaciones básicas; por ello el químico farmacéutico otorgara asesoramiento sobre el uso, la dosis, el tiempo de administración del fármaco, las interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y como es que deben guardarlos para su correcto uso y almacenamiento

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Dispensación de Medicamentos elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### ANEXO 5. Dimensiones del instrumento: cuestionario para la Dispensación de Medicamentos

- Primera dimensión: Recepción y validación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el factor Recepción y validación

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación de la receta;	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?			X			X					X		
Datos de la receta	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?			X			X					X		

- Segunda dimensión: Análisis e Interpretación de la Prescripción
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el el análisis e interpretación de la prescripción

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?				X				X				X	
	4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?				X				X				X	
	5 ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?				X				X				X	
	6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Preparación y Selección de los productos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el Factor Económico.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Condiciones físicas del producto Cambio de producto Tiempo necesario	7. ¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?				X				X				X	
	8. ¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta?				X				X				X	
	9. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?				X				X				X	



- Quinta dimensión: **Entrega de productos e información**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar Entrega de productos e información

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?				X				X				X	
	14. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?				X				X				X	
	15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?				X				X				X	
	16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?				X				X				X	
	17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?													




---

Firma del evaluador

DNI: 32739397

## ANEXO 6 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Dispensación de Medicamentos”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 9. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	CUYA SALVATIERRA, NICOLÁS
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )          Social (   ) Educativa ( X )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	DIRIS Lima Centro
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

### 10. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 11. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Para Medir la Dispensación de los Medicamentos
Autor (a):	Tello Perales Leydi Margot
Procedencia:	Adaptado
Administración:	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cadenas de boticas de San Juan de Lurigancho, 2023
Significación:	Está compuesta por cinco dimensiones con un total de 17 Ítems, cuyo objetivo es medir la dispensación de los medicamentos de los pacientes que acuden a las cadenas de boticas del distrito de san juan de Lurigancho, 2023.  proceso por el cual se inicia o lleva a cabo con la recepción de la receta médica por parte del profesional sanitario. posteriormente, el personal se encargará de examinar con cuidado y, validando que todo se encuentre correcto de acuerdo a la normatividad sanitaria, se procederá a concluir por distribuir el fármaco solicitado por el paciente.

## 12. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Dispensación de Medicamentos	Recepción y validación	Considerada como la prescripción finiquita en un diagnóstico y su concerniente tratamiento, el cual es descrito en una prescripción médica el cual será entregada al farmacéutico para ser dispensado en un establecimiento farmacéutico legalmente establecido
	Análisis e Interpretación	Al momento de ejecutarse la recepción, el farmacéutico debe ratificar que la receta médica tenga la indagación que la normativa decreta.
	Preparación y selección de productos	aquí se identificará los fármacos en los respectivos anaqueles, examinando con cuidado el rotulado de los medicamentos, cuando se trate de fármacos se debe aprobar que estos pertenezcan a lo prescrito establecido
	De los registros	estos son ventajosos para comprobar las existencias y remediar inconvenientes que puedan presentar los usuarios cuando se le entrego el fármaco; cuando el farmacéutico dispense un medicamento diferente a lo indicado en la prescripción médica, debe escribir en el anverso de la prescripción el nombre del fármaco conveniente, así como el laboratorio, la fecha que se dispense y su firma.
	Entrega de productos e información	estos de deberán entregar los fármacos al paciente con las recomendaciones básicas; por ello el químico farmacéutico otorgara asesoramiento sobre el uso, la dosis, el tiempo de administración del fármaco, las interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y como es que deben guardarlos para su correcto uso y almacenamiento

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Dispensación de Medicamentos elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### ANEXO 5. Dimensiones del instrumento: cuestionario para la dispensación de medicamentos

- Primera dimensión: Recepción y validación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el factor Recepción y validación

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación de la receta;	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?			X			X					X		
Datos de la receta	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?			X			X					X		

- Segunda dimensión: Análisis e Interpretación de la Prescripción
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el el análisis e interpretación de la prescripción

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?				X				X				X	
	4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?				X				X				X	
	5. ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?				X				X				X	
	6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?				X				X				X	



- Quinta dimensión: **Entrega de productos e información**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar Entrega de productos e información

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?				X				X				X	
	14. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?				X				X				X	
	15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?				X				X				X	
	16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?				X				X				X	
	17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?													



Firma del evaluador

DNI 40106636

### ANEXO 6 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Dispensación de Medicamentos”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 13. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	GERONIMO SULLUCHUCO MAO GERSON
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )          Social (   ) Educativa ( X )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	DIRIS Lima Centro
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

#### 14. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 15. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Para Medir la Dispensación de los Medicamentos
Autor (a):	Tello Perales Leydi Margot
Procedencia:	Adaptado
Administración:	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cadenas de boticas de San Juan de Lurigancho, 2023
Significación:	Está compuesta por cinco dimensiones con un total de 17 Ítems, cuyo objetivo es medir la dispensación de los medicamentos de los pacientes que acuden a las cadenas de boticas del distrito de san juan de Lurigancho, 2023.  proceso por el cual se inicia o lleva a cabo con la recepción de la receta médica por parte del profesional sanitario. posteriormente, el personal se encargará de examinar con cuidado y, validando que todo se encuentre correcto de acuerdo a la normatividad sanitaria, se procederá a concluir por distribuir el fármaco solicitado por el paciente.

## 16. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Dispensación de Medicamentos	Recepción y validación	Considerada como la prescripción finiquita en un diagnóstico y su concerniente tratamiento, el cual es descrito en una prescripción médica el cual será entregada al farmacéutico para ser dispensado en un establecimiento farmacéutico legalmente establecido
	Análisis e Interpretación	Al momento de ejecutarse la recepción, el farmacéutico debe ratificar que la receta médica tenga la indagación que la normativa decreta.
	Preparación y selección de productos	aquí se identificará los fármacos en los respectivos anaqueles, examinando con cuidado el rotulado de los medicamentos, cuando se trate de fármacos se debe aprobar que estos pertenezcan a lo prescrito establecido
	De los registros	estos son ventajosos para comprobar las existencias y remediar inconvenientes que puedan presentar los usuarios cuando se le entrego el fármaco; cuando el farmacéutico dispense un medicamento diferente a lo indicado en la prescripción médica, debe escribir en el anverso de la prescripción el nombre del fármaco conveniente, así como el laboratorio, la fecha que se dispense y su firma.
	Entrega de productos e información	estos de deberán entregar los fármacos al paciente con las recomendaciones básicas; por ello el químico farmacéutico otorgara asesoramiento sobre el uso, la dosis, el tiempo de administración del fármaco, las interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y como es que deben guardarlos para su correcto uso y almacenamiento

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Dispensación de Medicamentos elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### ANEXO 5. Dimensiones del instrumento: cuestionario para la dispensación de medicamentos

- Primera dimensión: Recepción y validación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el factor Recepción y validación

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación de la receta;	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?			X			X					X		
Datos de la receta	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?			X			X					X		

- Segunda dimensión: Análisis e Interpretación de la Prescripción
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el el análisis e interpretación de la prescripción

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?				X				X				X	
	4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?				X				X				X	
	5 ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?				X				X				X	
	6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?				X				X				X	



- Quinta dimensión: **Entrega de productos e información**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar Entrega de productos e información

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?				X				X				X	
	14. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?				X				X				X	
	15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?				X				X				X	
	16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?				X				X				X	
	17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?													



Firma del evaluador

DNI 40972263

## ANEXO 6 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Dispensación de Medicamentos”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 17. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Solgorre Contreras Juan Enrique
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )      Social (   ) Educativa ( X )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Franklin Roosevelt
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

### 18. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 19. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Para Medir la Dispensación de los Medicamentos
Autor (a):	Tello Perales Leydi Margot
Procedencia:	Adaptado
Administración:	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cadenas de boticas de San Juan de Lurigancho, 2023
Significación:	Está compuesta por cinco dimensiones con un total de 17 ítems, cuyo objetivo es medir la dispensación de los medicamentos de los pacientes que acuden a las cadenas de boticas del distrito de san juan de Lurigancho, 2023.  proceso por el cual se inicia o lleva a cabo con la recepción de la receta médica por parte del profesional sanitario. posteriormente, el personal se encargará de examinar con cuidado y, validando que todo se encuentre

	correcto de acuerdo a la normatividad sanitaria, se procederá a concluir por distribuir el fármaco solicitado por el paciente
--	---

## 20. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Dispensación de Medicamentos	Recepción y validación	Considerada como la prescripción finiquita en un diagnóstico y su concerniente tratamiento, el cual es descrito en una prescripción médica el cual será entregada al farmacéutico para ser dispensado en un establecimiento farmacéutico legalmente establecido
	Análisis e Interpretación	Al momento de ejecutarse la recepción, el farmacéutico debe ratificar que la receta médica tenga la indagación que la normativa decreta.
	Preparación y selección de productos	aquí se identificará los fármacos en los respectivos anaqueles, examinando con cuidado el rotulado de los medicamentos, cuando se trate de fármacos se debe aprobar que estos pertenezcan a lo prescrito establecido
	De los registros	estos son ventajosos para comprobar las existencias y remediar inconvenientes que puedan presentar los usuarios cuando se le entrego el fármaco; cuando el farmacéutico dispense un medicamento diferente a lo indicado en la prescripción médica, debe escribir en el anverso de la prescripción el nombre del fármaco conveniente, así como el laboratorio, la fecha que se dispense y su firma.
	Entrega de productos e información	estos de deberán entregar los fármacos al paciente con las recomendaciones básicas; por ello el químico farmacéutico otorgara asesoramiento sobre el uso, la dosis, el tiempo de administración del fármaco, las interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y como es que deben guardarlos para su correcto uso y almacenamiento

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Dispensación de Medicamentos elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### ANEXO 5. Dimensiones del instrumento: cuestionario para la dispensación de medicamentos

- Primera dimensión: Recepción y validación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el factor Recepción y validación

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación de la receta;	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?			X			X					X		
Datos de la receta	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?			X			X					X		

- Segunda dimensión: Análisis e Interpretación de la Prescripción
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el el análisis e interpretación de la prescripción

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?				X				X				X	
	4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?				X				X				X	
	5. ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?				X				X				X	
	6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?				X				X				X	



- Quinta dimensión: **Entrega de productos e información**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar Entrega de productos e información

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?				X				X				X	
	14. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?				X				X				X	
	15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?				X				X				X	
	16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?				X				X				X	
	17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?													



Firma del evaluador

DNI 0700264

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del Usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 21. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	MARAÑON PINTO, NILCHARLIE
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica { X }          Social Organizacional {   }
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	DIRIS Lima Centro
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

### 22. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 23. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento que mide la Satisfacción del Usuario
Autor (a):	Tello Perales Leydi Margot
Procedencia:	Adaptado
Administración:	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023
Significación:	Se ha tomado en consideración las dimensiones siguientes: como primera dimensión tenemos a la prevalencia de la Fiabilidad, seguida de por la capacidad respuesta, a continuación, la dimensión que da a conocer la seguridad, empatía y por último la dimensión en base a los elementos tangibles, utilizando la escala tipo Likert.

## Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción del Usuario	FIABILIDAD	Fiabilidad, la cual hace narración a la habilidad para elaborar un servicio de representación esmerada y a la vez fiable
	CAPACIDAD RESPUESTA	Provee los resultados del servicio de un modo más óptimo y ágil.
	SEGURIDAD	También tenemos a la Seguridad, ya que nos basaremos en la seguridad y la posesión de sapiencias que inculquen familiaridad y comuniquen sosiego sin tener angustias cero dudas por el estilo
	EMPATIA	Es la atención recibida de una manera más individualizada, es decir lo que el usuario aprecia y siente..
	ELEMENTOS TANGIBLES	los cuales mencionan referencia a aquellas bases físicas, como por ejemplo a los equipos y los colaboradores

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario automedicación elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta ante dudas Tiempo de espera Atención rápida Solución inmediata	7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?				X				X				X	
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?				X				X				X	
	9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?				X				X				X	
	10. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención Confianza para atender Dudas resueltas Respeto de su privacidad	11. ¿El personal farmacéutico priorizo atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?				X				X				X	
	12. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?				X				X				X	
	13. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				X				X	
	14. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de empatía

Trato amable y respetuoso Explicación entendible Atención individualizada	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	15. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
	16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?				X				X				X	
	17. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				X				X				X	

- Quinta dimensión: Elementos Tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar los elementos tangibles

Ambientes Material necesario Limpieza y comodidad	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	18. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?				X				X				X	
	19. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?				X				X				X	
	20. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				X				X				X	



Firma del evaluador

DNI: 42925462

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del Usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 24. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	DÍAZ AQUIJE, OSCAR FERMIN
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )          Doctorado (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )          Social (    ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )          Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	DIRIS Lima Centro
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

### 25. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 26. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento que mide la Satisfacción del Usuario
Autor (a):	Tello Perales Leydi Margot
Procedencia:	Adaptado
Administración:	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023
Significación:	Se ha tomado en consideración las dimensiones siguientes: como primera dimensión tenemos a la prevalencia de la Fiabilidad, seguida de por la capacidad respuesta, a continuación, la dimensión que da a conocer la seguridad, empatía y por último la dimensión en base a los elementos tangibles, utilizando la escala tipo Likert.

## Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción del Usuario	FIABILIDAD	Fiabilidad, la cual hace narración a la habilidad para elaborar un servicio de representación Esmeralda y a la vez fiable
	CAPACIDAD RESPUESTA	Provee los resultados del servicio de un modo más óptimo y ágil.
	SEGURIDAD	También tenemos a la Seguridad, ya que nos basaremos en la seguridad y la posesión de sapiencias que inculquen familiaridad y comuniquen sosiego sin tener angustias cero dudas por el estilo
	EMPATIA	Es la atención recibida de una manera más individualizada, es decir lo que el usuario aprecia y siente.
	ELEMENTOS TANGIBLES	los cuales mencionan referencia a aquellas bases físicas, como por ejemplo a los equipos y los colaboradores

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario automedicación elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta ante dudas Tiempo de espera Atención rápida Solución inmediata	7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?				X				X				X	
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?				X				X				X	
	9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?				X				X				X	
	10. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención Confianza para atender Dudas resueltas Respeto de su privacidad	11. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?				X				X				X	
	12. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?				X				X				X	
	13. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				X				X	
	14. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de empatía

Trato amable y respetuoso Explicación entendible Atención individualizada	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	15. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
	16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?				X				X				X	
	17. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				X				X				X	

- Quinta dimensión: Elementos Tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar los elementos tangibles

Ambientes Material necesario Limpieza y comodidades	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	18. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?				X				X				X	
	19. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?				X				X				X	
	20. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				X				X				X	



Firma del evaluador

DNI: 32739397

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del Usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 27. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	CUYA SALVATIERRA, NICOLÁS
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )          Social (   ) Educativa ( X )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	DIRIS Lima Centro
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

### 28. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 29. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento que mide la Satisfacción del Usuario
<b>Autor (a):</b>	Tello Perales Leydi Margot
<b>Procedencia:</b>	Adaptado
<b>Administración:</b>	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023
<b>Significación:</b>	Se ha tomado en consideración las dimensiones siguientes: como primera dimensión tenemos a la prevalencia de la Fiabilidad, seguida de por la capacidad respuesta, a continuación, la dimensión que da a conocer la seguridad, empatía y por último la dimensión en base a los elementos tangibles, utilizando la escala tipo Likert.

## Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción del Usuario	FIABILIDAD	Fiabilidad, la cual hace narración a la habilidad para elaborar un servicio de representación Esmeralda y a la vez fiable
	CAPACIDAD RESPUESTA	Provee los resultados del servicio de un modo más óptimo y ágil.
	SEGURIDAD	También tenemos a la Seguridad, ya que nos basaremos en la seguridad y la posesión de sapiencias que inculquen familiaridad y comuniquen sosiego sin tener angustias cero dudas por el estilo
	EMPATIA	Es la atención recibida de una manera más individualizada, es decir lo que el usuario aprecia y siente.
	ELEMENTOS TANGIBLES	los cuales mencionan referencia a aquellas bases físicas, como por ejemplo a los equipos y los colaboradores

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario automedicación elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta ante dudas Tiempo de espera Atención rápida Solución inmediata	7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?				X				X				X	
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?				X				X				X	
	9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?				X				X				X	
	10. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención Confianza para atender Dudas resueltas Respeto de su privacidad	11. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?				X				X				X	
	12. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?				X				X				X	
	13. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				X				X	
	14. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de empatía

Trato amable y respetuoso Explicación entendible Atención individualizada	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	15. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
	16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?				X				X				X	
	17. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				X				X				X	

- Quinta dimensión: Elementos Tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar los elementos tangibles

Ambientes Material necesario Limpieza y comodidad	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	18. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?				X				X				X	
	19. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?				X				X				X	
	20. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				X				X				X	

}



Firma del evaluador

DNI: 32739397

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del Usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 30. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	GERONIMO SULLUCHUCO MAO GERSON
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )          Social (   ) Educativa ( X )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	DIRIS Lima Centro
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

### 31. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 32. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento que mide la Satisfacción del Usuario
Autor (a):	Tello Perales Leydi Margot
Procedencia:	Adaptado
Administración:	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023
Significación:	Se ha tomado en consideración las dimensiones siguientes: como primera dimensión tenemos a la prevalencia de la Fiabilidad, seguida de por la capacidad respuesta, a continuación, la dimensión que da a conocer la seguridad, empatía y por último la dimensión en base a los elementos tangibles, utilizando la escala tipo Likert.

## Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción del Usuario	FIABILIDAD	Fiabilidad, la cual hace narración a la habilidad para elaborar un servicio de representación Esmeralda y a la vez fiable
	CAPACIDAD RESPUESTA	Provee los resultados del servicio de un modo más óptimo y ágil.
	SEGURIDAD	También tenemos a la Seguridad, ya que nos basaremos en la seguridad y la posesión de sapiencias que inculquen familiaridad y comuniquen sosiego sin tener angustias cero dudas por el estilo
	EMPATIA	Es la atención recibida de una manera más individualizada, es decir lo que el usuario aprecia y siente.
	ELEMENTOS TANGIBLES	los cuales mencionan referencia a aquellas bases físicas, como por ejemplo a los equipos y los colaboradores

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario automedicación elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta ante dudas Tiempo de espera Atención rápida Solución inmediata	7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?				X				X				X	
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?				X				X				X	
	9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?				X				X				X	
	10. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención Confianza para atender Dudas resueltas Respeto de su privacidad	11. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?				X				X				X	
	12. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?				X				X				X	
	13. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				X				X	
	14. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de empatía

Trato amable y respetuoso Explicación entendible Atención individualizada	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	15. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
	16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?				X				X				X	
	17. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				X				X				X	

- Quinta dimensión: Elementos Tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar los elementos tangibles

Ambientes Material necesario Limpieza y comodidades	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	18. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?				X				X				X	
	19. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?				X				X				X	
	20. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				X				X				X	



Firma del evaluador

DNI 40972263

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del Usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 33. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Solgorre Contreras Juan Enrique
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica { X }          Social Educativa { X }          Organizacional {   }
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Franklin Roosevelt
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Ninguno

#### 34. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 35. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento que mide la Satisfacción del Usuario
Autor (a):	Tello Perales Leydi Margot
Procedencia:	Adaptado
Administración:	Pacientes que acuden a las oficinas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, 2023
Significación:	Se ha tomado en consideración las dimensiones siguientes: como primera dimensión tenemos a la prevalencia de la Fiabilidad, seguida de por la capacidad respuesta, a continuación, la dimensión que da a conocer la seguridad, empatía y por último la dimensión en base a los elementos tangibles, utilizando la escala tipo Likert.

## Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción del Usuario	FIABILIDAD	Fiabilidad, la cual hace narración a la habilidad para elaborar un servicio de representación Esmeralda y a la vez fiable
	CAPACIDAD RESPUESTA	Provee los resultados del servicio de un modo más óptimo y ágil.
	SEGURIDAD	También tenemos a la Seguridad, ya que nos basaremos en la seguridad y la posesión de sapiencias que inculquen familiaridad y comuniquen sosiego sin tener angustias cero dudas por el estilo
	EMPATIA	Es la atención recibida de una manera más individualizada, es decir lo que el usuario aprecia y siente.
	ELEMENTOS TANGIBLES	los cuales mencionan referencia a aquellas bases físicas, como por ejemplo a los equipos y los colaboradores

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario automedicación elaborado por Tello Perales Leydi Margot en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta ante dudas Tiempo de espera Atención rápida Solución inmediata	7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?				X				X				X	
	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?				X				X				X	
	9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?				X				X				X	
	10. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención Confianza para atender Dudas resueltas Respeto de su privacidad	11. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?				X				X				X	
	12. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?				X				X				X	
	13. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				X				X	
	14. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de empatía

Trato amable y respetuoso Explicación entendible Atención individualizada	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	15. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X					X				X	
	16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?				X					X				X	
	17. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				X					X				X	

- Quinta dimensión: Elementos Tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar los elementos tangibles

Ambientes Material necesario Limpieza y comodidades	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	18. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?				X					X				X	
	19. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?				X					X				X	
	20. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				X					X				X	



Firma del evaluador

DNI 07002646

## ANEXO 8: Alfa de Cronbach

### *Estadística de fiabilidad de la V1: Nivel Dispensación de Medicamentos*

Estadísticas de fiabilidad	
$\alpha$ de Cronbach	N de elementos
,713	17

El valor de  $\alpha$  es de 0.713, indicando una buena coherencia interna y excelente confiabilidad (Tuapanta Dacto et al., 2017).

### *Estadística de fiabilidad de la V2: Satisfacción del Usuario*

Estadísticas de fiabilidad	
$\alpha$ de Cronbach	N de elementos
,768	20

El valor de  $\alpha$  es de 0.768, indicando una buena coherencia interna y excelente confiabilidad (Tuapanta Dacto et al., 2017).



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de

Lurigancho; 2023", cuyo autor es TELLO PERALES LEYDI MARGOT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENDEZ VERGARAY JUAN <b>DNI:</b> 09200211 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 24- 07-2023 21:15:51

Código documento Trilce: TRI - 0611366