



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Br. Briceño Rodríguez, Yannina Jackelin (ORCID: 0000-0001-9489-3599)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios,

*Por toda su misericordia y bendición
brindada, por siempre guiar mi camino,
ayudándome a encaminar hacia el logro de
todas mis metas, por ser incondicional y
que nunca falla.*

A mis padres y familiares

*Por haberme dado su apoyo en todo
momento y por sus sabios consejos por la
motivación y los ejemplos de
perseverancia que los caracterizan.*

Yannina J. Briceño Rodríguez

AGRADECIMIENTO

A Dra. Miryam Griselda Lora Loza

Por su dedicación y paciencia durante la asesoría y sus importantes aportes en el desarrollo de esta investigación, además de la disponibilidad en todo momento para apoyar la culminación de la investigación.

A los docentes de Postgrado

A todos por transmitir sus conocimientos y temas de gran interés para el trabajo y por las enseñanzas y aportes brindados para lograr mis metas y contribuir con la sociedad.

A los establecimientos farmacéuticos del Centro Histórico de Trujillo

Por el apoyo y permitir el acceso para realizar mi trabajo de investigación

A los farmacéuticos que laboran en los establecimientos

Por su apoyo y por las facilidades que me dieron para desarrollar mi trabajo de investigación.

A los usuarios de los establecimientos farmacéuticos

Por su tiempo y paciencia durante la recolección de información para el desarrollo de esta investigación.

Yannina J. Briceño Rodríguez

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, criterios de selección y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Dispensación de medicamentos a usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020</i>	26
Tabla 2 <i>Satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020</i>	27
Tabla 3 <i>Prueba de normalidad para dispensación de medicamentos con su dimensiones y satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020</i>	28
Tabla 4 <i>Relación entre la dimensión recepción y validación de la dispensación de medicamentos, con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020</i>	29
Tabla 5 <i>Relación entre la dimensión análisis e interpretación de la dispensación de medicamentos, con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020</i>	30
Tabla 6 <i>Relación entra la dimensión preparación y selección de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020</i>	31
Tabla 7 <i>Relación entre la dimensión de los registros de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020</i>	32
Tabla 8 <i>Relación entre la dimensión entrega de productos e información de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020</i>	33
Tabla 9 <i>Relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020</i>	34

RESUMEN

La dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas, son indicadores que se deben tener en cuenta al momento de brindar atención farmacéutica, por ese motivo el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas del Centro Histórico de Trujillo, durante el periodo mayo – junio 2020. El tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptiva-correlacional de corte transversal, se aplicó dos cuestionarios a los usuarios que acuden a las boticas, la muestra fue 378 usuarios. Se encontró que la dispensación de medicamentos percibida por los usuarios fue mala 0.8%, regular 39.2% y buena 60.1%; además 31.5% de los usuarios estuvieron poco satisfechos y el 68.5% satisfechos con la atención recibida, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue 0.654 para la recepción y validación con la satisfacción de usuarios, el Rho de Spearman fue 0.720 para el análisis e interpretación con la satisfacción de usuarios, el Rho de Spearman fue 0.543 para la preparación y selección de productos con la satisfacción de usuarios, el Rho de Spearman fue 0.658 para los registros con la satisfacción de usuarios y el Rho de Spearman fue 0.708 para la entrega de productos e información con la satisfacción de usuarios. Se concluye que, la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios tienen una relación significativa alta, ya que el coeficiente de correlación es 0.812.

Palabras clave: Dispensación, percepción, medicamento, satisfacción y usuario.

ABSTRACT

The dispensing of medications and the satisfaction of users in a chain of drugstores are indicators that must be taken into account when providing pharmaceutical care, for this reason the objective of the research was to determine the relationship between the dispensing of medications with the Satisfaction of users who come with a medical prescription in some drugstores in the Historic Center of Trujillo, during the period may - june 2020. The type of research was non-experimental, with a descriptive-correlational cross-sectional design, two questionnaires were applied to the users who come to the pharmacy, the sample was 378 users. It was found that the dispensing of medications perceived by the users was poor 0.8%, regular 39.2% and good 60.1%; in addition 31.5% of users were not very satisfied and 68.5% satisfied with the care received, Spearman's correlation coefficient (Rho) was 0.654 for reception and validation with user satisfaction, Spearman's Rho was 0.720 for analysis and interpretation with user satisfaction, Spearman's Rho was 0.543 for product preparation and selection with user satisfaction, Spearman's Rho was 0.658 for records with user satisfaction, and Spearman's Rho was 0.708 for delivery of products and information with the satisfaction of users. It is concluded that drug dispensing and user satisfaction have a high significant relationship, since the correlation coefficient is 0.812.

Keywords: Dispensing, perception, medicine, satisfaction, and user.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, no todo el sistema de salud cuenta con una legislación correcta lo que puede generar efectos como: existencia de medicamentos de calidad incierta durante el almacenamiento, manipulación o su distribución; asimismo, su repercusión en el usuario durante la dispensación de medicamentos con la probabilidad de que la dosis no tenga la efectividad esperada, los medicamentos estén deteriorados, vencidos, entre otros y, consecuentemente, producir efectos dañinos para el organismo e incrementar los costos que esto implica, tanto a nivel de sistema de salud como de usuarios (Jiménez, 2018).

En ese sentido, la Organización Panamericana de la Salud (2010), indica que el exceso o el uso inadecuado de los medicamentos conducen a padecimientos a veces innecesarios: abandonar los tratamientos, insatisfacción del usuario e incluso a su hospitalización. Además, no hay intervenciones adecuadas que ayuden a mejorar la entrega de medicamentos; por lo tanto, la simple entrega de estos no se considera suficiente para alcanzar los objetivos de un determinado tratamiento. Una de las responsabilidades del profesional farmacéutico es conseguir que los pacientes usen adecuada y responsablemente sus medicamentos para garantizar los resultados esperados.

Igualmente, existe una seria preocupación respecto a la salud pública en América Latina, conocida como una región con grandes desigualdades que afectan el bienestar de la población como el trabajo, la calidad de vida, y el acceso a los servicios de salud. Esta se vincula con el deficiente acceso y disponibilidad a los medicamentos (Dmytraczenko & Almeida, 2015). Por consiguiente, en la práctica farmacéutica no hay logros con respecto a la propuesta de dar énfasis al paciente; es decir, en lugar de que el farmacéutico se acerque al paciente e interactúen ambos, se centra en el personal y el medicamento (Hepler & Strand, 1990; Reyes, Bermúdez, Castro, Brice & Marín, 2013). Así, uno de los motivos es la deficiente distribución de medicamentos, porque solo se comercializan en algunos establecimientos (Jara, Camizán, Cornejo, Delgado, Granados, Rafael, Seclén & Chang, 2012). También la prestación de apoyo del farmacéutico al usuario es deficiente, tarea para la cual generalmente no está preparado (Sampaio, Azevedo, Días & Castro, 2019). Por ello, se tiene que conocer la actitud de los involucrados

en los diferentes ámbitos de la sociedad. Es fundamental conocer las condiciones en que el farmacéutico establece una relación con el usuario, para considerar si hay una mejora en salud (Quick, 2003).

Resulta de mucha importancia mejorar la relación farmacéutico-paciente, de tal forma que este cumpla su tratamiento sin romper la continuidad del mismo y obtengan un servicio de buena calidad (Dmytraczenko & Almeida, 2015). Cabe señalar que el indicador principal de la calidad del servicio brindado es la satisfacción de los usuarios, quienes acuden a establecimientos farmacéuticos buscando un precio accesible, tiempo mínimo de espera, suficiente stock, compromiso del profesional, entre otros, de tal forma que ellos se ven obligados a mejorar su servicio y buscar la completa satisfacción del usuario (Pacahuala, 2018). Además, debe diseñarse herramientas de satisfacción del usuario para evaluar específicamente el tipo de servicio proporcionado en los establecimientos farmacéuticos, siempre desde la perspectiva del paciente y que las creencias son el referente ideal, mientras que el costo y los tiempos de espera deben compararse con experiencias anteriores (Kucukarslan y Schommer, 2002).

Del mismo modo, en países como el Perú, la satisfacción del usuario se asocia generalmente con tasas más altas de cumplimiento del tratamiento y una tasa de mortalidad más baja; sin embargo, existe la necesidad de evaluar intervenciones de alta calidad para mejorar la satisfacción del usuario, describir las percepciones sobre sus experiencias y su satisfacción. Uno de los problemas más significativos es el tiempo de espera prolongados en establecimientos públicos, posiblemente debido a que el sistema de salud está saturado y los usuarios quieren ser atendidos en el menor tiempo posible por sus múltiples actividades de su quehacer diario; por ello se ven obligados a acudir a establecimientos privados (Alarcón, Heredia & Taype, 2019). Otro problema es la falta de información sobre su medicación para lograr un tratamiento exitoso, también existe una falta de calidez al momento de la atención, siendo algunos de los factores que predominan en los usuarios al momento de preferir un establecimiento farmacéutico (Sare, 2016).

Por otra parte, existen malas prácticas en ciertos establecimientos farmacéuticos durante la dispensación de medicamentos. El más común es que algunos se adquieren sin prescripción médica, a pesar de la existencia de normas que regulan

el control de venta bajo esta condición. En efecto, sólo el 28.5 % de los usuarios compra con prescripción médica (INEI, 2014). Otra mala práctica, muy común, es el cambio de prescripción médica. Puede darse por la falta de los medicamentos prescritos o, simplemente, por la rentabilidad que se obtiene de la venta de otro alternativo. También hay otros problemas como la automedicación y la falta de información brindada al usuario (Jara, Camizán, Cornejo, Delgado, Granados, Rafael, Seclén & Chang, 2012). Además, durante la dispensación de medicamentos suele ocurrir cualquier hecho predecible que pueda provocar un daño al paciente por el uso inadecuado del medicamento (Jiménez, 2006).

Cabe señalar que, el organismo constitucional responsable del cuidado de la salud es el Ministerio de salud (2004). Este dispone que el procedimiento de dispensar medicamentos está controlado; no obstante, sólo se da en establecimientos administrados por el Estado; es decir, en los hospitales del Seguro Social y Ministerio de Salud. Al respecto, Jara, Camizán, Cornejo, Delgado, Granados, Rafael, Seclén & Chang (2012), afirman que estos establecimientos constituyen sólo una parte de las empresas que suministran fármacos. Existen establecimientos privados como las cadenas de boticas, que por mucho tiempo no tienen una supervisión estricta sobre dispensación de medicamentos. Además, López, Núñez, Saavedra & Villanueva (2016) muestran que, del 44.9% de la población con problemas de salud, el 16.8% de ellos busca atención en boticas o farmacias; por esta razón, en los últimos años, las cadenas de boticas han ido en crecimiento.

Asimismo, en la región La Libertad, en el distrito de Trujillo, principalmente en el Centro Histórico, hay una presencia significativa de las cadenas de boticas que reciben gran cantidad de usuarios diariamente. Resulta de mucha importancia conocer las buenas prácticas de dispensación de medicamentos, pues actualmente existe evidencias de que la dispensación de medicamentos es deficiente. En ese sentido, Bernui & Guanilo (2007) mencionan que sólo el 21% de estos establecimientos, brindan consejería e información sobre el medicamento; un porcentaje alto de usuarios, desconocen el uso correcto del medicamento. Esto impacta en la satisfacción del usuario y constituye un indicador de la calidad del servicio brindado. Además, hay ciertos factores que van a prevalecer para la elección del usuario y la decisión de acudir a uno u otro establecimiento: stock de

productos, tiempo de espera, precios, infraestructura adecuada y, buscando siempre una buena calidad en la atención.

Por lo expuesto anteriormente se plantea el problema: ¿cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas del Centro Histórico de Trujillo, durante el periodo mayo – junio de 2020?

El estudio se justifica teóricamente por sus aportes de las teorías de buenas prácticas de dispensación y su relación con la satisfacción de usuarios. Permitirá generar conocimiento que ayude a sustentar la hipótesis del estudio, un impacto de las buenas prácticas en los farmacéuticos respecto a la dispensación de medicamentos que garanticen la calidad y eficacia de los mismos y cubran las expectativas de los usuarios. Este trabajo se justifica socialmente al evidenciar que se debe mejorar la dispensación de medicamentos en las cadenas de boticas hacia una perspectiva asistencial para contribuir al uso racional del medicamento y, por lo tanto, mejorar la calidad de vida del usuario. Como justificación práctica, busca generar que los farmacéuticos apliquen las normas establecidas en el manual de Buenas Prácticas de Dispensación. La justificación metodológica busca identificar deficiencias durante la dispensación de medicamentos y, a la vez, mejorar la atención brindada a los usuarios, así como seguir la rigurosidad científica en las etapas de la investigación, especialmente al recoger los datos con instrumentos validados y con alta confiabilidad que sirvan también para otras investigaciones.

Por consiguiente, se plantea la siguiente hipótesis general: la dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo durante el periodo mayo – junio de 2020.

Como hipótesis específicas: 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 algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. 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 algunas boticas en el Centro Histórico de

Trujillo. 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 algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. d) La dispensación de medicamentos en su dimensión de los registros se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. e) La dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.

El objetivo general es determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, durante el periodo mayo – junio del 2020.

Los objetivos específicos son: a) Identificar la dispensación de medicamentos en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. b) Identificar la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. c) Establecer la relación entre la dimensión recepción y validación de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. 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 algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. e) Establecer la relación entre la dimensión preparación y selección de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. f) Establecer la relación entre la dimensión de los registros de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. g) Establecer la relación entre la dimensión entrega de productos e información de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.

II. MARCO TEÓRICO

Existen investigaciones realizadas anteriormente que guardan relación con las variables de estudio; es decir, referidas a la dispensación de medicamentos desde la aceptación de la receta hasta la entrega de medicamentos al usuario, y también estudios sobre satisfacción de usuarios. Así como, Aziz, Ji, Masood, Farooq, Malik, Chang, Jiang, Atif & Fang (2018, Pakistán) en su investigación, formularon el siguiente objetivo general: determinar la satisfacción del usuario e identificar áreas específicas de mejora en los servicios de farmacia comunitaria. Se realizó un estudio transversal, la muestra fue de 1088 pacientes de 544 farmacias comunitarias; el instrumento, un cuestionario validado. Los resultados fueron: la puntuación de satisfacción general fue de 2.78/5; el tiempo de servicio cumplió con los requisitos de los usuarios (4.16/5.00); la buena actitud dispensadora (3.99/5.00) fue acreditada por los usuarios; además, el valor de la disponibilidad de medicamentos (3.19/5.00), el almacenamiento seguro de medicamentos (3.66/5.00) y la calidad de los medicamentos (3.41/5.00) fueron casi moderados; muchos usuarios estaban muy satisfechos (4.35/5.00) con instrucciones legibles para sus medicamentos; casi la mitad de usuarios no estaban satisfechos con el tiempo de espera; muchos estaban insatisfechos (2.28/5.00) con el conocimiento de la persona de asesoramiento; por último, los usuarios percibieron que el interés del personal (2.24/5.00) era bajo. Se concluye que, existe un bajo grado de satisfacción del usuario sobre los servicios en farmacias comunitarias en Pakistán.

Asimismo, Maes, Ruppner, Imfeld, Hersberger, Lampert & Boeni (2018, Suiza) plantearon como objetivo en su investigación describir la dispensación de medicamentos recetados en la práctica diaria de farmacias comunitarias y reconocer los factores que intervienen en el asesoramiento. El tipo de estudio fue observacional. Realizaron observaciones no participativas en cada farmacia, la muestra fue 556 observaciones en 18 farmacias, el instrumento estuvo constituido por una lista de verificación estructurada sobre: las características del usuario, el contenido del asesoramiento, las actividades adicionales y las intervenciones farmacéuticas. Como resultados se obtuvo que el 66% de usuarios recibieron asesoramiento, los factores que influyen en el asesoramiento fueron el dispensador y los usuarios con y sin receta, se documentaron intervenciones farmacéuticas en

144 usuarios y los farmacéuticos propusieron pocas actividades adicionales. Se concluye que el estudio cuantificó el asesoramiento y los servicios adicionales en la dispensación de medicamentos. Finalmente se identificó factores influyentes que intervienen en el asesoramiento a nivel del usuario, prescripción y farmacia.

También, Reis, Guidoni, Giroto, Rascado, Mastrojanni, Cruciol & Leira (2015, Brasil) en su investigación desarrollaron como objetivo medir el conocimiento de los farmacéuticos y verificar su conducta en relación con la dispensación de medicamentos. El tipo de investigación fue no experimental, de corte transversal realizado en cuatro municipios. La muestra consistió en 112 profesionales, el instrumento fue un cuestionario validado que llenaron los farmacéuticos que trabajaban en farmacias comunitarias. El resultado fue: las principales fuentes de información sobre medicamentos utilizados por los profesionales tienen un bajo nivel de evidencia científica, la realización de tareas no relacionadas con el empleo acorta el tiempo disponible para la atención de los usuarios de medicamentos; además, la venta indiscriminada de antimicrobianos y de productos distintos a los de salud caracterizan erróneamente el papel del farmacéutico, existe vacíos en el conocimiento de los profesionales, el exceso de otros deberes y la conducta profesional inadecuada impiden fomentar el uso racional de los medicamentos. Se concluye que, el 78,6% de los farmacéuticos no tenía el conocimiento adecuado para realizar la dispensación de medicamentos, a pesar de que afirmaban haber participado en conferencias y cursos.

Por su parte, Rodríguez & Mendoza (2016, Perú), en su investigación realizada en el servicio de farmacia de consulta externa del Hospital Docente Clínico-quirúrgico "Daniel Alcides Carrión", en Huancayo, propusieron el objetivo siguiente: determinar el grado de satisfacción del usuario acerca de la dispensación. El tipo de investigación es de nivel básico y el diseño argumenta ser prospectivo, descriptivo, así como transversal; el instrumento aplicado fue el cuestionario, teniendo en cuenta que la muestra de dicho estudio estuvo conformada por 367 usuarios externos. Los resultados fueron: los usuarios respondieron como poco satisfecho. Esto se evidenció porque los profesionales no mostraron interés para cooperar con el usuario en lo siguiente: recepcionar la receta, interpretarla y validar correctamente la información; también por encontrar equivocación en la entrega de

los productos y por la falta de privacidad y confidencialidad durante la dispensación de sus medicamentos. Se concluye que, en un 50 %, los usuarios están poco satisfechos con la dispensación en forma global, después de acudir a la farmacia de consulta externa y recibir la atención.

Además, Mallque (2017, Perú), en su investigación realizada en el distrito de Comas, en Lima, formuló, como objetivo principal, identificar si existe relación entre los factores predisponentes con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en los farmacéuticos y personal técnico que laboran en boticas y farmacias. El enfoque de este estudio pertenece al tipo cuantitativo, y el diseño es descriptivo correlacional, aplicada y a la vez transversal, la muestra del estudio fue un total de 50, entre farmacéuticos y técnicos; y el instrumento, un cuestionario acerca de factores predisponentes y buenas prácticas de dispensación. Los resultados fueron que la disposición de los recursos y el comportamiento del personal farmacéutico tienen una relación significativa alta con las buenas prácticas de dispensación. Concluyéndose que, los factores predisponentes guardan relación significativa directa con la realización de las buenas prácticas de dispensación de farmacéuticos y técnicos, tanto en boticas como farmacias ubicadas en el distrito de Comas.

De otro lado, Padilla (2017, Perú), en su investigación en el Hospital Nacional Policía Nacional del Perú "Luis N. Sáenz", en Lima, presentó como objetivo general: definir si existe relación entre proceso administrativo con dispensación de medicamentos en usuarios externos. El tipo de investigación fue no experimental; de diseño, correlacional de tipo transversal; además, con enfoque cuantitativo. Dicha muestra fue de 180 usuarios externos; además, se aplicó la encuesta como técnica; el instrumento para recoger información fue el cuestionario, además se utilizó el Rho de Spearman como prueba estadística. Se obtuvo como resultado que el nivel de significancia entre las variables muestra que $p=0,000$; se aceptó la hipótesis alternativa, pues indica que la relación existente resulta significativa. Se concluye que, la relación es directa, y además significativa, entre el proceso administrativo con la dispensación de medicamentos en los usuarios externos que acudieron al Hospital Nacional Policía Nacional del Perú "Luis N. Sáenz".

Igualmente, Pacahuala (2018, Perú), en su investigación, planteó un objetivo general: establecer el grado de satisfacción en usuarios que recibieron atención, tanto en farmacias como en boticas del distrito de Huaycán, en Lima. El tipo de investigación fue no experimental, de corte transversal; el diseño, descriptiva, correlacional, la muestra fue 374 usuarios que acuden a una de las once boticas y farmacias y adquieren medicamentos con o sin una prescripción médica, se usó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas con puntuaciones del 1 al 5. Los resultados fueron: el 70,59% asistieron a boticas y el 29,41% a farmacias; grado de instrucción primaria (17.65%), secundaria (52,39%), técnica superior (5,88%) y superior (23.53%); también se determinó la relación entre la satisfacción y la atención brindada en usuarios atendidos en establecimientos farmacéuticos. Se concluye que, el 37.19% de los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida y solo un 20.29% se consideran muy satisfechos. Además, las dimensiones empatía, sensibilidad y seguridad demostraron altos porcentajes de aceptación.

También, Cárdenas (2018, Perú), en su investigación planteó el siguiente objetivo: averiguar si existe relación entre la dispensación de medicamentos e insumos con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud "Pachacutec", considerado del primer nivel de atención en el año 2018 - Cajamarca. Como tipo de investigación se consideró no experimental, transversal, cuantitativo, el diseño fue correlacional, la muestra se consideró 369 usuarios que acuden para ser atendidos, para recoger la información el instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Servqual de 22 preguntas. En los resultados se encontró; el coeficiente Rho es de 0,882; por lo tanto, hay una correlación alta según la prueba estadística de Spearman, con una confiabilidad de 99%; además, 295 encuestados opinan sobre dispensación de medicamentos considerándola apropiada y 273 encuestados están satisfechos con el establecimiento. Concluyéndose que, hay una relación significativa y directa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, Rodríguez (2018, Perú), en su investigación planteó un objetivo: conocer el efecto del programa de seguimiento farmacoterapéutico (SFT), en la satisfacción del usuario en farmacia comunitaria en Cajamarca. Considerando que el tipo de investigación fue aplicada, además longitudinal y por su nivel de conocimiento es explicativo, la muestra es de 35 usuarios, se utilizó el método

Dáder en el SFT y la aplicación de un cuestionario validado para determinar la satisfacción en los pacientes. Los resultados son: el 40% de los pacientes presentaron problemas relacionados a medicamentos (PRM), pero solucionaron su problema en tiempo oportuno; un 31,4% satisfechos y 48,6% estuvo muy satisfecho con los logros alcanzados a través del programa, la correlación de Pearson fue la prueba que determinó la relación significativa entre el SFT y satisfacción general en usuarios que acudieron a la farmacia. Se concluye que, el seguimiento farmacoterapéutico tiene una relación directa y un impacto positivo con el nivel de satisfacción del usuario luego de participar en el programa SFT.

Por otro lado, García & Gálvez (2016, Perú), en su estudio realizado en establecimientos de EsSalud y del MINSA, en el distrito de Chongoyape, Lambayeque, formuló su objetivo general: comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos relacionada con la calidad de atención brindada. La investigación es de tipo cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo y analítico, se consideró una muestra de 114 personas para EsSalud y el MINSA, en total fueron 228 usuarios; se utilizó como instrumentos el cuestionario tipo Servqual con modificaciones, cuya confiabilidad es de 95% para recolectar los datos. Los resultados fueron: en EsSalud se obtuvo un nivel de satisfacción total de 71.7%, además, la dimensión seguridad obtuvo mayor nivel de satisfacción, con 74.3%, mientras que en el sector MINSA obtuvo una satisfacción general de 44.6% y su dimensión con más nivel de satisfacción fue empatía, con 51.9%. Se concluye que, más del 50% del MINSA están insatisfechos; EsSalud, en todas las dimensiones, tiene mejor satisfacción que el MINSA.

Además, Bernal (2017, Perú), en su investigación el objetivo fue describir si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en usuarios que acudieron a Boticas Inkafarma en la ciudad de Chiclayo. El tipo de investigación fue no experimental, de tipo transversal y de diseño correlacional, sustentado en la teoría del modelo Servqual; y para la satisfacción, los criterios según Philip Kotler, La muestra fue un total de 200 usuarios que acuden a los establecimientos, solo 20% varones y la mayoría (80%) mujeres. Como instrumentos se utilizó dos cuestionarios: uno para la variable calidad del servicio con 15 ítems, con escala tipo Likert y otro para satisfacción de usuarios con 12 ítems. Los resultados más

destacables fueron: el 52% de los usuarios indican que la cadena de Boticas Inkafarma ofrece un aspecto moderno en cuanto a equipos; el 93% están conformes con el servicio y solo el 46% consideran que la estructura y ambiente físico son confortables y de apariencia visual agradables. Se concluye: se encontró que el coeficiente correlación de Pearson es 0.935; por tanto, hay una correlación significativa y directa entre las variables de estudio.

Por su parte, Tandaypan (2017, Perú), en su investigación desarrolló el objetivo general siguiente: identificar si existe relación entre el desempeño de buenas prácticas de dispensación (BPD) con la satisfacción del usuario que acuden a la farmacia de emergencia del Hospital “Belén”, Trujillo. El tipo de estudio es descriptivo y de diseño correlacional, además la muestra la conformaron 92 usuarios externos y 7 profesionales farmacéuticos, la técnica fue la encuesta, el instrumento utilizado para obtener los datos es un cuestionario de 15 preguntas para los usuarios y otro de 30 para los farmacéuticos. Los resultados fueron: de los usuarios encuestados, el 57.61% están satisfechos con la atención recibida; el 16.30%, insatisfechos; el 71.43% de los farmacéuticos encuestados cumplen con las buenas prácticas de dispensación y el 28,57%, no. Se concluye: existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del Hospital “Belén” de Trujillo.

Por último, Sare (2016, Perú), en su investigación formuló como objetivo general: identificar el nivel de satisfacción en usuarios del establecimiento farmacéutico privado “Farmédica” de Trujillo. La investigación fue de tipo prospectivo, descriptivo y de corte transversal, la muestra del estudio la conformó 366 usuarios, la técnica aplicada fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario estructurado según escala de Likert con 16 preguntas. Se obtuvo como resultados: existe relación significativa y positiva al correlacionar las características sociodemográficas según grado de instrucción, el sexo y edad con la variable satisfacción de usuarios que acudieron a dicho establecimiento. Se concluye: el 83.1% de usuarios que acudieron al establecimiento privado “Farmédica”, corresponde a usuarios completamente satisfechos; el 16.6% parcialmente satisfecho y solo el 0.3% insatisfecho.

El sustento teórico de la presente investigación está enmarcado en las teorías sobre la dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios que acuden a una cadena de boticas de la ciudad de Trujillo; por consiguiente, en nuestro país, en cuanto a dispensación de medicamentos, se cuenta con estudios sobre el irracional empleo de fármacos y los resultados negativos de la medicación. Por eso es importante conocer las normas relacionadas a la atención farmacéutica, a fin de brindar herramientas que faciliten el servicio de dispensación. Existe el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) que define la dispensación de medicamentos como:

“Un acto profesional farmacéutico mediante el cual se brinda a un paciente uno o más fármacos generalmente frente a una receta emitida por un profesional que esté autorizado”. El químico farmacéutico participa al dar información sobre uso, reacción adversa, conservación del producto e interacción con otros medicamentos; además, este profesional debe suministrar adecuadamente los fármacos y ayudar a garantizar la calidad y eficacia de los fármacos que se negocian en el país. Asimismo, debe participar activamente en la identificación y denuncia de aquellos medicamentos falsificados o con deficiente calidad. Ahora, las BPD son de obligatorio cumplimiento conforme a la legislación y de cumplimiento integral (MINSa, 2009, p.13).

En ese sentido, la Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSa, con fecha 15 de enero, 2009 aprueba el manual de Buenas Prácticas de Dispensación, con un objetivo: establecer metodologías, normas y condiciones para el cumplimiento de prácticas positivas orientadas a la dispensación de fármacos. Estos deben presentar al usuario las alternativas de un medicamento, brindar los precios y no inducirlo a comprar alguno en especial. Actualmente las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) son la normativa implementada para garantizar una aplicación adecuada, de forma que al paciente se le brinde el medicamento acertado en la cantidad y dosis; además, los datos sobre conservación y uso en un envase adecuado (MINSa, 2009).

Por esta razón, los objetivos específicos son: contribuir a cumplir la prescripción médica, instruir al paciente acerca del uso apropiado del medicamento, cooperar al

seguimiento farmacoterapéutico, reconocer y ayudar a finalizar con los problemas vinculados con el uso de medicamentos, si fuera el caso coordinando entre profesionales de salud fomentando la comunicación (MINSA, 2009). Además, la ley N° 26842 (1997), Ley General de Salud, dispone que: “el químico farmacéutico tiene la responsabilidad de la dispensación, brindar asesoría al usuario; además, de orientarlo sobre el uso, dosis y administración del medicamento, también sobre los efectos adversos, estado de conservación y la interacción con otros medicamentos” (p.7).

Adicionalmente, la ley N° 28173 (2004) del trabajo del químico- farmacéutico, considera las funciones: “hacer efectivo, según sea el caso, el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación; entre otras, que norman la Organización Panamericana de la Salud, la Organización Mundial de la Salud, y otros organismos internacionales” (p.2).

También el Decreto Supremo N° 014-2011-SA, reglamento de establecimientos farmacéuticos, menciona al químico farmacéutico en las boticas y farmacias como el responsable de “dispensar y vigilar el expendio de productos farmacéuticos, [...] asesorar, así como informar al usuario sobre el uso apropiado del medicamento [...], realizar y hacer cumplir las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento y farmacovigilancia” (p. 25).

Asimismo, la ley N° 29459 (2009), ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, indica que “se debe cumplir con los requerimientos y condiciones sanitarias instauradas en el reglamento correspondiente; así también, en las buenas prácticas de laboratorio, buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas de dispensación y en las buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico” (p. 5).

Por consiguiente, la dispensación de medicamentos refiere el proceso desde la recepción de una prescripción médica hasta proporcionar los medicamentos. Está constituido por 05 pasos o actividades. La primera es la recepción y validación de la prescripción médica como resultado de un tratamiento y que debe ser entregado al químico farmacéutico, el profesional responsable de entregar el medicamento. Esta entrega está condicionada a que la receta se presente con caligrafía legible

para evitar errores. Al recibir la receta, debe verificar: el nombre, dirección y número de colegiatura del médico prescriptor; respecto al paciente, su nombre completo; y del medicamento, su nombre en su DCI, forma farmacéutica y concentración, la cantidad de tomas diarias, la duración del tratamiento, la fecha y lugar de expedición y expiración de la prescripción médica. Finalmente, la firma y el sello del profesional emisor de la receta. Para los fármacos psicotrópicos y estupefacientes la validación será ajustada a las condiciones legales requeridas (MINSA, 2009).

La segunda actividad es el análisis e interpretación de la prescripción médica. Esta involucra: revisar la prescripción médica e interpretar de ser el caso las abreviaturas colocadas, revisar la dosis en base al estado individual de cada paciente, calcular la dosis, brindar el medicamento, dar información de las interacciones entre medicamentos, así como de una posible duplicidad terapéutica. Si hubiere alguna duda, será resuelta por consulta con el prescriptor, conforme al Art. 33° de la LGS, donde también señala que el profesional interviniente debe brindar alternativas a los medicamentos colocados en la receta y su dosis respectiva (MINSA, 2009).

La tercera actividad se refiere a la preparación y selección de medicamentos para su posterior entrega, Para identificar el producto se revisa la etiqueta del producto, verifica la concentración y forma terapéutica que corresponda a lo prescrito. Antes de entregar el producto se verifica que tenga el aspecto apropiado, los envases buena condición, siguiendo la norma para el rotulado. Para productos que ahora se distribuyen en unidades, se debe colocar en su envase: nombre y dirección de la botica o farmacia, del producto, vía de administración, concentración del principio activo, número de lote y la fecha de vencimiento (MINSA, 2009).

La cuarta actividad es de los registros. Estos son útiles para verificar el stock disponible de medicamentos y brindar solución a los problemas que surjan en los pacientes por los medicamentos entregados y ayudan a la dispensación de manera eficaz. Además, la conservación de esta data permite la posterior elaboración de informes. Finalmente, tras la dispensación de la prescripción, se colocará el sello que corresponde al establecimiento, la fecha de preparación y el nombre del responsable, receta que será copiada en un libro del establecimiento. Si el profesional brinda un medicamento alternativo al de la prescripción médica, deberá

colocar el nombre del medicamento en el dorso de la receta junto al laboratorio fabricante, su firma y la fecha (MINSA, 2009).

Y como última actividad está la entrega de productos e información por parte del farmacéutico. Se refiere a que los medicamentos deben llegar a manos del paciente o usuario con instrucciones claras. El profesional a cargo de este proceso es el farmacéutico. Él brinda información y orienta sobre el medicamento y, cuando se den las condiciones, brindará el seguimiento farmacoterapéutico según ley. Las advertencias sobre efectos negativos deben ser claras para que el paciente no deje el tratamiento. También debe informar sobre el momento adecuado para tomar el medicamento respecto a los alimentos, la forma de tomarlo o aplicarlo, la manera de guardarlo para su adecuada conservación (MINSA, 2009).

Por su parte, el interés por fomentar el estudio de la satisfacción de usuarios ha crecido durante las dos últimas décadas. Por eso, la guía técnica del Ministerio de Salud para la evaluación de la satisfacción del usuario externo define la satisfacción de usuarios como “grado de cumplimiento por parte del organismo de salud, en relación a las expectativas y percepciones del usuario, respecto a los servicios que este brinda” (MINSA, 2011, p.14).

También, Zeithaml y Bitner (2002) interpretan la satisfacción como la estimación que realizan los usuarios en relación al servicio recibido; es decir, si el servicio responde a las necesidades y expectativas del usuario. Además, se cree que, si falla el cumplimiento de las necesidades y las expectativas, el desenlace que resulta es la insatisfacción del servicio.

Conviene señalar que, para establecer la satisfacción de los usuarios se utilizó la teoría del Modelo Servqual de las discrepancias ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, así como sus dimensiones. El modelo fue publicado en 1988 y ha sufrido constantes mejoras durante el tiempo (Bustamante & Gálvez, 2017). Permite medir la calidad de servicio, conocer las expectativas de los usuarios y también las percepciones de los usuarios acerca del servicio brindado. Para ello, analiza aspectos tanto cualitativos como cuantitativos de los usuarios. Para aplicarlo se necesitan opiniones del usuario sobre el servicio que brinda la empresa, sus

comentarios y recomendaciones. Este modelo es un instrumento que permite realizar comparaciones con otras instituciones (Matsumoto, 2014).

Con respecto a la calidad del servicio, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) respaldan la noción de que la calidad del servicio percibida deriva de las comparaciones de los usuarios, es decir, acerca de lo que les gustaría recibir de las empresas y de lo que perciben realmente del desempeño del servicio. En otras palabras, la calidad del servicio percibida se considera el grado y la dirección de la discrepancia entre las percepciones y los deseos de los clientes.

Respondiendo a estas expectativas, el Ministerio de Salud estructura la satisfacción de usuarios en cinco dimensiones que permitirán medir la calidad del servicio. Son las siguientes:

La fiabilidad: implica que el servicio sea brindado de forma cuidadosa (entrega) solucionando los problemas que se deriven, además de cumplir promesas y manteniendo buenos precios. La capacidad de respuesta: se refiere al interés y disponibilidad para apoyar a los usuarios y proveer un adecuado y rápido servicio; asimismo actuar con criterio ante cualquier queja o problema que ocurra y responder adecuadamente preguntas y dudas de usuarios. La seguridad: se refiere al conocimiento y la atención que brindan los trabajadores y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad. La empatía: está relacionada con la atención personalizada ofrecida a los usuarios; es decir, se debe transmitir un servicio de acuerdo al gusto del usuario. Elementos tangibles: tiene que ver con la infraestructura, instalaciones, materiales, equipos y personal, es decir toda la apariencia física (MINSa, 2011; Matsumoto, 2014).

Finalmente, el profesional farmacéutico, durante la práctica diaria, intenta ser competitivo para generar un mejor resultado en el proceso de dispensar medicamentos durante la atención a los usuarios o pacientes que acuden a boticas o farmacias por algún problema de salud. El usuario satisfecho con la atención recibida siempre utilizará nuevamente los mismos servicios cuando lo requiera.

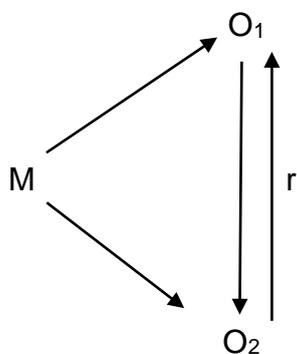
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo es no experimental, puesto que no se efectuó ninguna manipulación de las variables de estudio; y de corte transversal, porque los instrumentos fueron aplicados en un único momento para recopilar datos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño es descriptivo, porque se recogen datos sobre cada una de las categorías, variables o fenómenos y se documenta lo que muestran dichos datos; y correlacional, porque se logró establecer el grado de asociación de las variables de estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Hernández & Mendoza, 2018).

El esquema a continuación:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V 1

O₂ = Observación de la V 2

r = Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Dispensación de medicamentos.

Dimensiones:

- Recepción y validación
- Análisis e interpretación
- Reparación y selección de productos
- De los registros
- Entrega de productos e información

Variable II: Satisfacción de usuarios.

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Seguridad
- Elementos tangibles

3.3. Población, muestra, muestreo, criterios de selección y unidad de análisis

3.3.1. Población:

Según Tamayo y Tamayo (2003), la población se refiere a “la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye todas los sujetos o unidades que constituyen dicho fenómeno” (p. 176).

En ese sentido, la población fue 22250 usuarios que acudieron durante el mes de abril del 2020, a cinco establecimientos farmacéuticos de una cadena de boticas en el Centro Histórico de Trujillo.

3.3.2. Muestra:

Es el caso de, Palella y Martins (2012) definen la muestra como: “[...] una parte representativa de la población, cuyas particularidades se reproducen de la forma más exacta posible” (p. 106).

Por consiguiente, la muestra fue 378 usuarios, atendidos entre mayo y junio, que acudieron con prescripción médica a uno de los cinco establecimientos de una cadena de boticas en el Centro Histórico de Trujillo.

3.3.3. Muestreo:

Según Mata & Macassi (1997), el muestreo consiste en un conjunto de criterios, procedimientos o reglas que permite escoger un grupo de elementos de una determinada población y representan lo que acontece en dicha población.

Por consiguiente, en esta investigación el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, considerando que la muestra se adecuó a la facilidad de acceso y disponibilidad de los usuarios durante un mes (Otzen & Manterola, 2017).

3.3.4. Criterios de selección:

Criterios de inclusión: Usuarios que acuden con prescripción médica a uno de los cinco establecimientos de una cadena de boticas en el centro histórico de Trujillo, compran medicamentos y están dispuestos a participar.

Criterios de exclusión: Todos los usuarios que no cuentan con prescripción médica, los que son menores de 18 años, todos lo que no desean participar; y los que compran, con su prescripción médica, material médico u otros productos que no sean medicamentos.

3.3.5. Unidad de análisis:

El usuario que acudió con prescripción médica a uno de los cinco establecimientos de una cadena de boticas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Son procedimientos de actuación precisa que se debe perseguir para pasar las diferentes fases del método (Pulido, 2015). En esta investigación se aplicó la **encuesta** para ambas variables: dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios. El procedimiento permitió recopilar toda la información requerida para la investigación.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento incluye los aspectos esenciales del fenómeno permitiendo reducir la realidad a datos numéricos y señalar en forma exacta el objeto del estudio (Tamayo & Tamayo, 2003). En esta investigación se utilizó como instrumentos un cuestionario para cada variable de estudio.

El cuestionario de dispensación de medicamentos consta de diecisiete preguntas cuyas opciones de respuesta son en escala numérica. Considera uno la menor calificación y siete la mayor, con escala de medición global de buena (86-119), regular (52-85), mala (17-51).

Y está estructurado con cinco dimensiones: recepción y validación con 2 ítems y escala buena (11-14), regular (7-10), mala (2-6); análisis e interpretación con 4 ítems y escala buena (21-28), regular (13 - 20), mala (4-12); preparación y selección de productos con 3 ítems y escala buena (16-21), regular (10-15), mala (3-9); de los registros con 3 ítems y escala buena (16-21), regular (10-15), mala (3-9); y entrega de productos e información con 5 ítems, con escala buena (26-35), regular (16-25), mala (5-15). Además, fue validado por cinco jueces expertos, y también se aplicó una prueba piloto en 20 usuarios que acudieron con prescripción médica a un establecimiento de una cadena de boticas de Trujillo.

El cuestionario de satisfacción de usuarios consta de veinte preguntas cuyas opciones de respuesta son en escala numérica. Considera uno la menor calificación y siete la mayor, con escala de medición global de: satisfecho (101-140), poco satisfecho (61-100) e insatisfecho (20-60).

Además, está estructurado con cinco dimensiones: fiabilidad con 6 ítems y escala satisfecho (31-42), poco satisfecho (19-30) e insatisfecho (6-18); capacidad de respuesta con 4 ítems y escala satisfecho (4-12), poco satisfecho (13-20) e insatisfecho (21-28); seguridad con 4 ítems y escala satisfecho (4-12), poco satisfecho (13-20) e insatisfecho (21-28); empatía con 3 ítems y escala satisfecho (3-9), poco satisfecho (10-15) e insatisfecho (16-21); y elementos tangibles con 3 ítems y escala satisfecho (3-9), poco satisfecho (10-15) e insatisfecho (16-21). Además, fue validado por cinco jueces expertos, y también se aplicó una prueba piloto en 20 usuarios que acudieron con prescripción médica a un establecimiento de una cadena de boticas.

3.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente con exactitud la variable de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). Para ello se realizó la validez de contenido y estructura de ambos instrumentos, a través el juicio de cinco expertos. Además, se aplicó el coeficiente V de Aiken que permitió cuantificar la relevancia de los ítems respecto a las valoraciones de los cinco expertos; así, mientras el valor del coeficiente se acerque más a 1, significa que tiene una mayor validez de contenido.

La confiabilidad indica el grado de confianza con el cual se aceptan los resultados adquiridos por el investigador con el apoyo de los procedimientos del estudio (Briones, 2000). En esta investigación se realizó la confiabilidad de ambos instrumentos mediante la aplicación de una prueba piloto en 20 usuarios que acudieron a un establecimiento de una cadena de boticas de Trujillo. En estos datos obtenidos en la prueba piloto se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach que proporciona información sobre la consistencia interna de ambos cuestionarios.

Cuadro N° 1: Ficha técnica de validación y confiabilidad del cuestionario dispensación de medicamentos.

Titulo	"Propiedades psicométricas de la adaptación a Cuestionario Multidimensional del manual de buenas prácticas de dispensación, MINSA (2009) para su aplicación en usuarios de boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020"
Autora	Br. Briceño Rodríguez, Yannina Jackelin
Revisora	Dra. Lora Loza, Miryam Griselda
Contexto y Población	20 usuarios de una botica de ubicada en Av., Manco inca 109 - Trujillo
Validación	<p>Validación interna</p> <p>El Cuestionario de Dispensación de Medicamentos conceptualmente es consistente con la teoría del manual de Buenas Prácticas de Dispensación (MINSA, 2009). La sociedad americana de farmacéuticos hospitalarios (ASHP) (1999) ofrece la guía para su elaboración. También es consistente el Decreto supremo 014-2011.SA del reglamento de Establecimientos farmacéuticos Cap. III, art. 42 (2011). Además, es consistente con los conceptos de la ley 28173, ley del trabajo del químico- farmacéutico Cap. II, art. 5 (2004). También con la Ley general de salud 26842 Cap. I art 33 (1997); asimismo con la Ley 2945, ley de productos farmacéuticos, de dispositivos médicos y productos sanitarios cap. IV, art.22 (2009). Por último, es consistente con la adaptación de Mallque Gala (2017) en su tesis Relación de factores predisponentes y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en el personal técnico y farmacéutico.</p> <p>Validación de contenido y estructura de la adaptación.</p> <p>El cuestionario ha sido sujeto de evaluación a juicio de 5 expertos obteniéndose un coeficiente de concordancia de 97.06 %.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mg. Félix Clemente Rodríguez Vera - Dra. María Rita Urquiaga Honorio - Mg. Karla Lizbeth Bamberger Vazallo - Q.F. Carlos Alberto Ayala Falcón - Mg. Fiorela Vanesa Álvarez Carbajal
Confiabilidad	<p>Según los resultados del estudio psicométrico de la prueba se observa que, en general, es confiable. La confiabilidad fue sometida a la prueba de campo (estudio piloto) y presentó el valor del Coeficiente Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados de .903; además las medias fluctuaron desde 5.15 a 6.40 en escala de 1 a 7; la media general fue 5.794 y varianza 0.97. El valor de las correlaciones totales de elementos es más de .173; el coeficiente de correlación Inter clase en referencia a las medias promedio es .881 que tiene 95% de intervalo de confianza que fluctúan desde .790 a .945, teniendo variabilidad F de 9.440 con significancia estadística alta debido ya que $p = ,000$.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión recepción y validación obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach basados en los 2 elementos estandarizados con una puntuación de 1 a 7 fue de .879; las medias oscilaron entre 5.55 a 6.05; asimismo la media general fue 5.800 y la varianza 0.125; además, las correlaciones totales del elemento son igual a .785; el coeficiente de correlación Inter clase con respecto a las medias promedio es .781 teniendo un 95% de intervalo de confianza entre .085 y .930 obteniendo la variabilidad F de 7.760 con una significancia estadística alta ya que, $p = .000$.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión análisis e interpretación logró un coeficiente alfa de Cronbach basados en los 4 elementos estandarizados con una puntuación de 1 a 7 fue de .786; las medias oscilaron entre 5.15 a 5.80; la media general fue 5.475 y obtuvo una varianza de 0.071 y también las correlaciones totales se consideran mayor a .304; el coeficiente de correlación Inter clase, en lo que refiere a las medias promedio, es 765 siendo el de intervalo de confianza de 95% los valores están entre .544 y .896, y con la variabilidad F de 4.633 además $p = .000$ indicando que la significancia estadística es alta.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión preparación y selección de productos obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach basados en los 3 elementos estandarizados con una puntuación del 1 a 7 fue de .817; además, las medias oscilaron entre 5.55 a 6.40; la media general obtenida fue 5.967 y la varianza es de 0.181 siendo las correlaciones totales mayor a .601; asimismo, el coeficiente de correlación Interclase en lo referido a las medias promedio es .743, con intervalo de confianza de un 95% varía de .407 a .894, y variabilidad F de 5.388 con una alta significancia estadística, ya que $p = .000$, es decir, $p < 0.001$.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión de los registros en estudio piloto presentó un coeficiente alfa de Cronbach basados en los 3 elementos estandarizados con una puntuación de 1 a 7 fue de .869; las medias oscilaron entre 5.60 a 5.90; además la media general fue 5.783 y la varianza 0.026 y sobre las correlaciones totales de elementos son mayores a .740; el coeficiente de correlación Interclase en lo referente a las medias promedio es .843 y que tiene un 95% de intervalo de confianza que fluctúa entre .675 y .933 y teniendo variabilidad F de 6.599 con $p = .000$ es decir $p < 0.001$ siendo alta la significancia estadística.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión entrega de productos e información que se sometió a un estudio piloto obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach basados en los 5 elementos estandarizados con puntuación de 1 a 7 fue .891, las medias resultaron entre 5.75 y 6.30; siendo la media general de los elementos de 5.950 y varianza de 0.044 y por último las correlaciones totales de elementos son mayor a .677; además el coeficiente de correlación Inter clase con respecto a las medias promedio es .876, teniendo un 95% de intervalo de confianza que varía entre .765 y .945 y variabilidad F de 8.871 con significancia estadística de $p = .000$ considerada alta.</p>
Conclusiones	Referente a lo acordado por los 5 jueces expertos y al cumplir con los criterios de pertinencia, objetividad, relevancia y claridad, como lo muestran los resultados del estudio psicométrico de la prueba, se concluye que el cuestionario es confiable y válido para el presente estudio con 17 ítems.

Cuadro N° 2: Ficha técnica de validación y confiabilidad del cuestionario satisfacción de usuarios

Titulo	"Propiedades psicométricas de la adaptación del Cuestionario Multidimensional de las percepciones del Modelo Servqual, MINSA (2011), para su aplicación en usuarios de boticas en el Centro Histórico, 2020"
Autora	Br. Briceño Rodríguez, Yannina Jackelin
Revisora	Dra. Lora Loza, Miryam Griselda
Contexto y Población	20 usuarios de una botica ubicada en Av., Manco inca 109 - Trujillo
Validación	<p>Validación interna</p> <p>El cuestionario ha sido una adaptación del Modelo Servqual sobre percepciones de la satisfacción del usuario externo. Está fundamentado en las propuestas desarrolladas por el modelo del análisis de las Brechas del Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), y aportar en el reconocimiento de los principales motivos de insatisfacción del usuario. Posteriormente, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) proponen una zona de tolerancia entre ambos niveles. Estas propuestas se convirtieron en una directiva nacional por medio de la RM N° 527-2011/MINSA, del Ministerio de Salud (2011), en la que se sustenta y desarrolla la "Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". Actualmente se usa del Modelo Servqual en todo el país.</p> <p>Validación de contenido y estructura de la adaptación.</p> <p>El cuestionario ha sido evaluado por juicio de 5 expertos. Se obtuvo un coeficiente de concordancia entre jueces de 98.50 %.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mg. Félix Clemente Rodríguez Vera - Dra. María Rita Urquiaga Honorio - Mg. Karla Lizbeth Bamberger Vazallo - Q.F. Carlos Alberto Ayala Falcón - Mg. Fiorela Vanesa Álvarez Carbajal
Confiabilidad	<p>La prueba se sostiene estadísticamente como fiable y confiable para su aplicación en usuarios de una cadena de boticas del Centro Histórico de Trujillo, 2020. La confiabilidad fue determinada por un estudio piloto y se encontró que el Coeficiente Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados es .980. Las medias varían desde 4.30 hasta 5.65 en una puntuación de 1 a la media general de elementos es de 5.12 y una varianza de 0.121; además, las correlaciones totales son valores mayores de .436; el coeficiente de correlación Interclase acerca de las medias promedio es ,974 y un 95% de intervalo de confianza que está entre .953 y .988, siendo la variabilidad F de 48.500; además, tiene una significancia estadística alta donde $p = ,000$.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión fiabilidad obtuvo el coeficiente alfa de Cronbach basados en los 6 elementos estandarizados con una puntuación entre 1 a 7 de .962, con una excelente confiabilidad; las medias oscilaron entre 4.30 a 5.55, acerca de la media general fue de 5.008 y la varianza es de 0.211 y las correlaciones generales son más altas que .758; el coeficiente de correlación Interclase en relación a medias promedio es ,924, con un 95% de intervalo de confianza que varía desde .819 y .969, donde la variabilidad F es de 24.924; también, con significancia estadística alta donde $p = ,000$.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión capacidad de respuesta mostró el coeficiente alfa de Cronbach, basados en los 4 elementos estandarizados, con una puntuación de 1 a 7 fue de .909, teniendo una excelente confiabilidad; las medias oscilaron entre 4.35 a 5.40, además la media general de ítems fue 5.075 y varianza de 0.237, asimismo las correlaciones totales son más elevadas de .591; y el coeficiente de correlación Interclase referido con las medias promedio es ,865 y 95% de intervalo de confianza que está entre .690 y .944 y la variabilidad F de 10.886; en consecuencia, $p = ,000$ ($p < 0,001$) con alta significancia estadística.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión seguridad alcanzó el coeficiente alfa de Cronbach basados en los 4 elementos estandarizados con una puntuación de 1 a 7 fue de .945 y una excelente confiabilidad; las medias oscilaron entre 5.10 a 5.30, la media general obtenida fue 5.175 y la varianza 0.009, siendo las correlaciones totales valores más altos que .839; además el coeficiente de correlación Interclase en lo que refiere a medias promedio es .944 y un 95% de intervalo de confianza que varía entre .889 y .975, con una variabilidad F de 17.554, siendo $p = .000$ por lo tanto la significancia estadística es alta.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión empatía consiguió un coeficiente alfa de Cronbach basados en los 3 elementos estandarizados con una puntuación de 1 a 7 de .944, teniendo una excelente confiabilidad; donde las medias oscilaron entre 5.15 a 5.30, la media general fue 5.250 y con varianza de 0.008. Con respecto a las correlaciones totales, estas fueron de .847; el coeficiente de correlación Interclase de las medias promedio es .944; asimismo un 95% de intervalo de confianza que varía entre .884 y .976 y la variabilidad F de 17.694, y en la significancia estadística se obtuvo $p = .000$; por ende, es alta.</p> <p>La confiabilidad de la dimensión elementos tangibles logró un coeficiente alfa de Cronbach basados en los 3 elementos estandarizados con una puntuación de 1 a 7 de .763; las medias varían de 4.90 hasta 5.65; la media general fue de 5.200, una varianza de 0.158; además, las correlaciones totales de elementos son más altas que .469; el coeficiente de correlación Interclase con respecto a las medias promedio es ,723 y finalmente la significancia estadística $p < 0,001$; por lo tanto es alta, con un 95% de intervalo de confianza estando entre .425 y .881; y la variabilidad F es de 4.203.</p>
Conclusiones	Respecto a lo acordado por los 5 jueces calificados y al cumplir con los criterios de pertinencia, objetividad, relevancia y claridad; como lo muestran además los resultados del estudio psicométrico de la prueba, se concluye que el cuestionario es confiable y válido para el presente estudio con 20 ítems.

3.5. Procedimientos

Para esta investigación, en primer lugar, se solicitó el permiso correspondiente al Jefe Zonal de Trujillo, de una de las cadenas de boticas de la ciudad. Obtenida la autorización, se coordinó con los químicos farmacéuticos encargados de los cinco locales seleccionados para este estudio y acudir con los cuestionarios a recopilar la información de los usuarios que acuden a los establecimientos durante el periodo de mayo – junio de 2020, sin interferir con la atención al público y que cumplen con los criterios de inclusión, se abordó a los usuarios después de haber concluido su atención en el área de dispensación, todos firmaron el consentimiento informado previa información.

Luego, el usuario procedió a responder las preguntas de los cuestionarios en un tiempo aproximado de 15 minutos. Una vez completa la muestra de la investigación, se pasó toda la información al programa Microsoft Excel 2017; a través del uso del programa SPSS, versión 23, se construyó la base de datos para realizar posteriormente el análisis estadístico y así responder a los objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos

Dentro de la estadística descriptiva se usaron las tablas de frecuencia para presentar los resultados de cada variable de estudio; además, las tablas de contingencia para presentar los resultados de las dimensiones con la variable según los objetivos planteados.

También se recurrió a la estadística inferencial para probar la hipótesis y diversificar los resultados encontrados en la muestra y obtener conclusiones (Mondragón, 2014). Se utilizó la estadística no paramétrica mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov que permitió verificar si las puntuaciones tienen una distribución normal. Para el análisis de relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente cuantifica la correlación, la cual permitió determinar la relación entre dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios. Sus valores están comprendidos entre -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

Se cumple con los aspectos éticos basados en el informe de Belmont. En primer lugar, acerca del respeto a las personas cuando se realiza estudios con humanos, en este caso a los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico. El respeto a los demás requiere que las personas participen en la investigación por voluntad propia y con la información adecuada y verdadera; además, respetar la confidencialidad. Otro principio es el de justicia. Se debe conceder a cada usuario una participación igual. Es decir, los riesgos y beneficios para las personas que están en el estudio deben ser repartidos equitativamente (Department of Health, Education and Welfare, 1979).

Por otra parte, según las pautas éticas internacionales, la Pauta 1 del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS, 2002), el investigador debe garantizar que las investigaciones planteadas en humanos son acordes con principios científicos aprobados; asimismo, que se fundamente en información apropiada de la literatura científica. También se tiene en el estudio la Pauta 4 y 5 de CIOMS, a través del consentimiento informado; es decir, el que realiza la investigación facilita la información y una referencia clara. La persona debe comprender que ha sido invitada a colaborar voluntariamente; que es libre de decidir no participar en el momento que desee sin penalidad o privación de algún beneficio que se le otorgue; entienda con claridad los riesgos, así como las garantías de seguridad que se ofrece a los integrantes.

Por último, el presente informe de investigación se sometió a la prueba de originalidad y derechos de autor a través de la aplicación del sistema informático – tipográfico Turnitin.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Dispensación de medicamentos a usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

Dispensación de medicamentos			Dimensiones									
			Recepción y validación		Análisis e interpretación		Preparación y selección		De los registros		Entrega de productos e información	
Niveles	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	3	0.8	2	0.5	2	0.5	0	0	18	4.8	3	0.8
Regular	148	39.2	101	26.7	42	11.1	13	3.4	154	40.7	205	54.2
Buena	227	60.1	275	72.8	334	88.4	365	96.6	206	54.5	170	45
Total	378	100	378	100	378	100	378	100	378	100	378	100

Fuente: Cuestionario de dispensación de medicamentos

La tabla 1 muestra que la dispensación de medicamentos fue percibida por los usuarios como Mala 0.8%, Regular 39.2% y Buena 60.1%; además según las dimensiones recepción y validación fue percibida como Mala 0.5%, Regular 26.7% y Buena 72.8%; el análisis e interpretación fue percibido como Mala 0.5%, Regular 11.1% y Buena 88.4%; la preparación y selección fue percibida como Regular 3.4% y Buena 96.6%; de los registros fue percibido como Mala 4.8%, Regular 40.7% y Buena 54.5%; la entrega de productos e información fue percibida como Mala 0.8%, Regular 54.2% y Buena 45%.

Tabla 2

Satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

Satisfacción de usuarios			Dimensiones									
			Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
Niveles	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho	119	31.5	4	1.1	136	36	119	31.5	132	34.9	140	37
Satisfecho	259	68.5	374	98.9	242	64	259	68.5	246	65.1	238	63
Total	378	100	378	100	378	100	378	100	378	100	378	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción de usuarios

La tabla 2 muestra que el 31.5% de los usuarios estuvieron poco satisfechos y el 68.5% satisfechos de la atención recibida; y con respecto a las dimensiones, el 1.1% de los usuarios estuvieron poco satisfechos y 98.9% satisfechos con la fiabilidad; el 36% de los usuarios estuvieron poco satisfechos y 64% satisfechos con la capacidad de respuesta; el 31.5% de los usuarios estuvieron poco satisfechos y 68.5% satisfechos con la seguridad; el 34.9% de los usuarios estuvieron poco satisfechos y 65.1% satisfechos con la empatía; por último, el 37% de los usuarios estuvieron poco satisfecho y 63% satisfechos con los elementos tangibles.

Tabla 3

Prueba de normalidad para dispensación de medicamentos con su dimensiones y la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

Prueba de Hipótesis

H₀: La variable tiene una distribución normal

H₁: La variable no tiene una distribución normal

Nivel de significancia = 0.05

Variable/ Dimensión	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dispensación de medicamentos	0.211	378	.000	0.899	378	.000
Recepción y validación	0.149	378	.000	0.935	378	.000
Análisis e interpretación	0.147	378	.000	0.940	378	.000
Selección y entrega de productos	0.184	378	.000	0.906	378	.000
De los registros	0.151	378	.000	0.932	378	.000
Entrega de productos e información	0.120	378	.000	0.967	378	.000
Satisfacción de usuarios	0.233	378	.000	0.819	378	.000

Fuente: Cuestionario de dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios

En la tabla 3, según la prueba de normalidad considerando los resultados de Kolmogorov–Smirnov, se encontró que el valor de significancia de la variable dispensación de medicamentos con sus dimensiones y la variable satisfacción de usuarios es menor al valor de significancia estándar del 5% ($p < 0.05$); por lo tanto, se rechaza H₀.

Tabla 4

Relación entre la dimensión recepción y validación de la dispensación de medicamentos, con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

Recepción y validación		Satisfacción de usuarios		
		Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Mala	N	2	0	2
	%	0.5%	0%	0.5%
Regular	N	67	34	101
	%	17.7%	9%	26.7%
Buena	N	50	225	275
	%	13.2%	59.5%	72.8%
Total	N	119	259	378
	%	31.5%	68.5%	100%

Fuente: Cuestionario de dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios

		Satisfacción de usuarios	
		Coeficiente de correlación	0.654
Rho de spearman	Recepción y validación	Sig. (bilateral)	.000
		N	378

La tabla 4 muestra que del 31.5 % de los usuarios poco satisfechos percibieron una recepción y validación de la prescripción médica durante la dispensación de medicamentos como mala un 0.5%, regular 17.75 y buena 13.2%. Del 68.5% de los usuarios satisfechos percibieron una recepción y validación como regular 9% y buena 59.5%. El Rho de Spearman fue 0.654, con una significancia de .000 ($p < 0.05$); por lo tanto, existe correlación significativa moderada entre dimensión y variable.

Tabla 5

Relación entre la dimensión análisis e interpretación de la dispensación de medicamentos, con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

Análisis e interpretación		Satisfacción de usuarios		
		Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Mala	N	2	0	2
	%	0.5%	0%	0.5%
Regular	N	37	5	42
	%	9.8%	1.3%	11.1%
Buena	N	80	254	334
	%	21.2%	67.2%	88.4%
Total	N	119	259	378
	%	31.5%	68.5%	100%

Fuente: Cuestionario de dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios

		Satisfacción de usuarios	
		Rho de spearman	Análisis e interpretación
		Sig. (bilateral)	.000
		N	378

La tabla 5 muestra que del 31.5 % de los usuarios poco satisfechos percibieron el análisis e interpretación de la prescripción médica durante la dispensación de medicamentos como mala un 0.5%, regular 9.8 y buena 21.2%. Del 68.5% de los usuarios satisfechos, percibieron el análisis e interpretación como regular 1.3% y buena 67.2%. El Rho de Spearman fue 0.720, con una significancia de .000 ($p < 0.05$); por lo tanto, existe correlación significativa alta entre dimensión y variable.

Tabla 6

Relación entre la dimensión preparación y selección de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

Preparación y selección		Satisfacción de usuarios		
		Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Regular	N	10	3	13
	%	2.6%	0.8%	3.4%
Buena	N	109	256	365
	%	28.8%	67.7%	96.6%
Total	N	119	259	378
	%	31.5%	68.5%	100%

Fuente: Cuestionario de dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios

		Satisfacción de usuarios	
		Coeficiente de correlación	0.543
Rho de spearman	Preparación y selección de productos	Sig. (bilateral)	.000
		N	378

La tabla 6 muestra que del 31.5 % de los usuarios poco satisfechos percibieron la preparación y selección de productos durante la dispensación de medicamentos como regular 2.6% y buena 28.8%. Del 68.5% de los usuarios satisfechos percibieron la preparación y selección de productos como regular 0.8% y buena 67.7%. El Rho de Spearman fue 0.543, con una significancia de .000 ($p < 0.05$); por lo tanto, existe correlación significativa moderada entre dimensión y variable.

Tabla 7

Relación entre la dimensión de los registros de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

De los registros		Satisfacción de usuarios		
		Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Mala	N	14	4	18
	%	3.7%	1.1%	4.8%
Regular	N	89	65	154
	%	23.5%	17.2%	40.7%
Buena	N	16	190	206
	%	4.2%	50.3%	54.5%
Total	N	119	259	378
	%	31.5%	68.5%	100%

Fuente: Cuestionario de dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios

		Satisfacción de usuarios	
		Coeficiente de correlación	0.658
Rho de spearman	De los registros	Sig. (bilateral)	.000
		N	378

La tabla 7 muestra que del 31.5 % de los usuarios poco satisfechos percibieron los registros durante la dispensación de medicamentos como regular 23.5% y buena 4.2%. Del 68.5% de los usuarios satisfechos percibieron los registros de medicamentos como regular 17.2% y buena 50.3%. El Rho de Spearman fue 0.658, con una significancia de .000 ($p < 0.05$); por lo tanto, existe correlación significativa moderada entre dimensión y variable.

Tabla 8

Relación entre la dimensión entrega de productos e información de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

Entrega de productos e información		Satisfacción de usuarios		
		Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Mala	N	3	0	3
	%	0.8%	0%	0.8%
Regular	N	110	95	205
	%	29.1%	25.1%	54.2%
Buena	N	6	164	170
	%	1.6%	43.4%	45%
Total	N	119	259	378
	%	31.5%	68.5%	100%

Fuente: Cuestionario de dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios

		Satisfacción de usuarios	
		Coeficiente de correlación	0.708
Rho de spearman	Entrega de productos e información	Sig. (bilateral)	.000
		N	378

La tabla 8 muestra que del 31.5 % de los usuarios poco satisfechos percibieron la entrega de productos e información durante la dispensación de medicamentos como regular 29.1% y buena 1.6%. Del 68.5% de los usuarios satisfechos percibieron la entrega de productos e información como regular 25.1% y buena 43.4%. El Rho de Spearman fue 0.708, con una significancia de .000 ($p < 0.05$); por lo tanto, existe correlación significativa alta entre dimensión y variable.

Tabla 9

Relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

Dispensación de medicamentos		Satisfacción de usuarios		
		Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Mala	N	3	0	3
	%	0.8%	0%	0.8%
Regular	N	115	33	148
	%	30.4%	8.7%	39.2%
Buena	N	1	226	227
	%	0.3%	59.8%	60.1%
Total	N	119	259	378
	%	31.5%	68.5%	100%

Fuente: Cuestionario de dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios

		Satisfacción de usuarios	
		Coeficiente de correlación	
Rho de spearman	Dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	0.812
		Sig. (bilateral)	.000
		N	378

La tabla 9 muestra que del 31.5 % de los usuarios poco satisfechos percibieron la dispensación de medicamentos como mala 0.8%, regular 30.4% y buena .3%. Del 68.5% de los usuarios satisfechos percibieron la dispensación de medicamentos como regular 8.7% y buena 59.8%. El Rho de Spearman fue 0.812, con una significancia de .000 ($p < 0.05$); por lo tanto, existe correlación significativa alta entre variables.

V. DISCUSIÓN

La dispensación de medicamentos es una herramienta fundamental para conseguir el uso adecuado de los medicamentos, porque se exige la presencia del profesional químico farmacéutico; no obstante, el profesional técnico y auxiliar también puede participar en el procedimiento, siempre y cuando esté bajo la supervisión del químico farmacéutico (Rodríguez, García, Carbonel & León, 2017). Eso determina la importancia de los resultados de esta investigación, en el marco de mejoras de una adecuada dispensación de medicamentos y contribuir a mejorar la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con la tabla N° 1, el 60.1% de usuarios perciben la dispensación de medicamentos como buena y el 39.2%, regular. Además, según sus dimensiones, la entrega de productos e información es percibida como buena en un 45% de los usuarios, siendo la dimensión con menos porcentaje de nivel bueno. Estos resultados permiten demostrar que existe un considerable porcentaje de usuarios que percibe deficiencias durante la dispensación de medicamentos. Por lo tanto, es necesario corregir y mejorar ciertos criterios que al parecer no se cumplen al momento de dispensar; por ejemplo, brindar al usuario información clara, precisa y adecuada para contribuir con el uso correcto de los medicamentos prescritos.

Además, existen estudios con resultados similares a los reportados en esta investigación. Es el caso de Rodríguez & Mendoza (2016), ellos evaluaron, en la farmacia de consulta externa de un hospital en Huancayo, la satisfacción de la dispensación de medicamentos. Encontrando que el 50% de los usuarios está poco satisfecho por el desinterés del personal durante la entrega de medicamentos y se presentan errores al realizar la interpretación del contenido de su receta y en la entrega de los productos, además de la falta de privacidad y confidencialidad durante dicho proceso.

También son similares a los reportados por Salva & Torres (2019), en el Hospital de Apoyo "Manuel Ángel Higa Arakaki", en Satipo. Se evaluó el desempeño del farmacéutico según las buenas prácticas de dispensación. Los resultados indican

que el profesional farmacéutico no realiza en su totalidad el proceso de dispensación de medicamentos por falta de recursos humanos, el desempeño es bueno en 40%; por lo tanto, en establecimientos públicos y privados suele suceder la falta de cumplimiento del proceso de dispensación. Pero inclusive en un establecimiento farmacéutico privado, como las cadenas de boticas, la dispensación de medicamentos se ve afectada por las múltiples funciones que realizan, muchas no vinculadas con las funciones propias del profesional. Cabe recalcar que, según la ley del trabajo del químico farmacéutico, entre sus funciones está cumplir con las buenas prácticas de dispensación y almacenamiento. Esta ley permite enmarcar estrictamente las funciones de dicho profesional (Ley N° 28173, 2004). Y para conseguir procesos de calidad es necesario que los profesionales farmacéuticos se empoderen mediante la atención farmacéutica, pues esto les permite participar más activamente e intervenir en mejorar la salud del paciente (Retuerto, 2017).

Asimismo, en la mayoría de establecimientos existe falta de recursos humanos, este déficit resulta más evidente por la actual situación de pandemia; es decir, no hay suficiente personal para el gran número de usuarios que acuden diariamente. Esto de una alguna forma impide cumplir con las buenas prácticas de dispensación. Además, Paredes (2016), en su informe sobre establecimientos farmacéuticos inspeccionados por UFREMID en La Libertad, indica que no hay cumplimiento del 100% de las buenas prácticas de dispensación, su informe se basa en datos brindados por el encargado del establecimiento y los trabajadores; en esta investigación, en las percepciones del usuario al momento de adquirir sus medicamentos; aun así, los resultados son similares.

Una de las razones por las que existe una barrera para implementar la normatividad vigente de dispensación de medicamentos, es que el trabajo en la mayoría de farmacias y boticas está más orientado al producto que al usuario. Lo ideal es una dispensación centrada en el usuario. Esto requeriría más tiempo, ya que según los resultados todavía existe la simple entrega de productos. Sería interesante realizar estudios en boticas y farmacias para saber el tiempo real que el profesional farmacéutico emplea en el servicio de dispensación y conocer su tiempo disponible

para convertir una simple venta de medicamentos en una dispensación propiamente dicha (Abaurre,2015).

En la tabla N° 2 se muestra que los usuarios que acuden y adquieren sus medicamentos en una cadena de boticas, el 68.5% de ellos indican que están satisfechos y solo el 31.5% están poco satisfechos con la atención recibida. Además, en lo que refiere a las dimensiones, el 98.9% están satisfechos con la fiabilidad; y más del 60% de usuarios están satisfechos con las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Esto indica que la mayoría de usuarios consideran la atención recibida como la esperada; a su vez, la dimensión fiabilidad presenta un mayor porcentaje de satisfacción según los usuarios, porque perciben el compromiso y el interés al momento de solucionar alguna necesidad.

Existen estudios en farmacias del sector público que difieren a los resultados de esta investigación. En el caso de Requejo (2015) menciona que el 79% de usuarios que acuden al hospital “José Soto Cadenillas” de Chota, tiene un grado de satisfacción moderado y solo el 21% de los usuarios satisfacción alta. Estos resultados demuestran una mayoría con satisfacción moderada, y difieren los resultados debido a que el servicio de un establecimiento público no siempre es igual a un privado. Un aspecto importante es el tiempo de espera, ya que constituye tiempo perdido que afecta la productividad de los usuarios y su economía; por ende, se debe considerar la importancia del tiempo para los usuarios. También, existen otros aspectos involucrados como la ubicación, parte del proceso de dispensación y la necesidad de una mejora de los recursos humanos y/o estructurales. Cabe señalar también la importancia de conocer los motivos que afectan la satisfacción del usuario para contribuir con información pertinente y buscar mejoras continuas (Márquez & Pérez, 2008).

Por otro lado, existen estudios en boticas y farmacias del sector privado que son similares con los resultados encontrados en esta investigación. Como el caso de Sare (2016), en un establecimiento farmacéutico privado en Trujillo, encuentra que el 83.1% de los usuarios tenían un grado de satisfacción alto. También Pacahuala

(2018), en su investigación en boticas y farmacias del distrito de Huaycán, encuentra que el 37.19% de los usuarios indica estar satisfecho y un 20.29% como muy satisfecho de la atención recibida. Hay otros estudios en cadenas de boticas, Huamán (2016) registra que los usuarios de boticas Mifarma en Lima tienen 31,9 % de satisfacción regular y 68,1 % de satisfacción alta. Además, Díaz (2017) menciona que los usuarios de las boticas Mifarma de Surquillo, en Lima, percibieron un grado de satisfacción alto, 91.3%. En las dimensiones existe un grado de satisfacción alto en empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

También, son similares con Vega (2017). En su estudio realizado en Magdalena del Mar, Lima, el 92.56% de usuarios están satisfechos con la atención recibida en una cadena de boticas. Los estudios mencionados demuestran que más del 68% de los usuarios que acuden a cadenas de boticas tienen satisfacción alta, y coincide con los resultados de este estudio. Con esto se puede confirmar el crecimiento de grandes cadenas de boticas que pretenden atender a un público mucho más exigente; así, existen las boticas autoservicio consideradas también en esta investigación. Por lo general se caracterizan por ser visiblemente muy llamativas, con espacios amplios y estanterías en todo el local, que permiten al usuario acceder al producto buscado. Cuentan, además, con una moderna infraestructura y están muy bien iluminadas (Bernal, 2017).

En la tabla N° 3 se determina la prueba de normalidad tomando en consideración los resultados de Kolmogorov–Smirnov. Estos datos indican que el valor de significancia es 0.00 ($p < 0.05$); por eso, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , indicando que la distribución de la variable dispensación de medicamentos con sus respectivas dimensiones y la variable satisfacción de usuarios no es normal; en consecuencia, se aplica la prueba estadística no paramétrica denominada correlación de Spearman, cuya finalidad es establecer la relación entre variables de estudio y sus dimensiones.

En la tabla N° 4 se muestra que el 59.5% de los usuarios satisfechos perciben una buena recepción y validación de la prescripción médica durante la dispensación de

medicamentos; según el análisis estadístico entre la recepción y validación y la satisfacción de usuarios, se encuentra que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.654$; por lo tanto, es una correlación positiva moderada, y el nivel de significancia de 0.00 ($p < 0.05$) indica la existencia de una relación significativa. Estos resultados obtenidos y presentados en la tabla permiten demostrar y verificar la hipótesis de la investigación: que existe relación entre la dimensión recepción y validación de la dispensación de medicamentos y la variable satisfacción de usuarios.

Igualmente, existen estudios similares a esta investigación como el de Salva & Torres (2019). Ellos evalúan las buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria en el hospital de Satipo, donde el 88.9% de usuarios afirman que el químico farmacéutico se dedica a la recepción y validación de recetas médicas para dar cumplimiento a las buenas prácticas de dispensación. El estudio de Chávez & Tinoco (2015), en un hospital en Huancayo sobre buenas prácticas de dispensación, concluyen que más del 90% de usuarios considera que la recepción y validación de la prescripción médica van a decidir la calidad de la dispensación.

Por lo tanto, se demuestra que la recepción y validación de la prescripción médica constituye una parte necesaria de la dispensación de medicamentos, por la relación que guarda con la satisfacción percibida por el usuario. El químico farmacéutico debe confirmar que la prescripción médica contiene la información del personal médico, del centro de salud que procede, datos del paciente, la información de los medicamentos, así como fecha de atención, sello y firma del médico, de tal forma que estas características contribuyen a determinar si es buena la dispensación de medicamentos (MINSAs, 2009). Además, si durante la validación hay alguna observación que impida continuar con el proceso, se debe comunicar directamente con el prescriptor, y evitar trabajar de manera aislada e integrarse como parte del equipo de salud para el bienestar de los usuarios.

La tabla N° 5 muestra que el 67.2% de los usuarios satisfechos perciben como bueno el análisis e interpretación de la prescripción médica durante la dispensación de medicamentos y según el análisis estadístico entre la dimensión análisis e

interpretación y la variable satisfacción de usuarios, el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.720$; por lo tanto, es una correlación positiva moderada y el nivel de significancia de 0.00 ($p < 0.05$) indica la existencia de una relación significativa. Estos resultados obtenidos y presentados en la tabla permiten demostrar y verificar la hipótesis de la investigación: que existe relación entre la dimensión análisis e interpretación y la variable satisfacción de usuarios.

Según los datos, existe un porcentaje reducido de usuarios que perciben el análisis e interpretación como regular, considerando que esta etapa va a permitir al profesional farmacéutico reconocer si existe alguna interacción entre medicamentos o duplicidad entre ellos; además, es el momento crucial para efectuar la interpretación adecuada de abreviaturas y la lectura de medicamentos. Si no se realiza de manera correcta, puede ocurrir algún hecho predecible que conllevara a errores de medicación graves (Minsa, 2009); es decir, a la existencia de problemas relacionados al uso de medicamentos, ya sea por falta de efectividad o la presencia de reacciones adversas que aumentan el riesgo de hospitalización y también a verse afectados económicamente. Por eso, resulta necesaria la implementación de servicios farmacéuticos, así como intensificar el desarrollo del seguimiento farmacoterapéutico y enfocarse en optimizar y utilizar correctamente los medicamentos mediante la prevención, detección oportuna y solución de problemas relacionados con medicamentos para una mejor respuesta al tratamiento y calidad de vida (Rodríguez, 2018).

Existen estudios similares a esta investigación. Es el caso de Salva & Torres (2019) que evalúan las buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria en el hospital de Satipo, donde el 88.9% de usuarios afirman que el químico farmacéutico se dedica a la interpretación de las recetas médicas para dar cumplimiento a las buenas prácticas de dispensación. También son similares al estudio de Chávez & Tinoco (2015), en un hospital de Huancayo, sobre buenas prácticas de dispensación y concluyen que más del 90% de usuarios considera que el análisis e interpretación de la prescripción médica decide que la dispensación sea buena.

Se debe considerar que la similitud de resultados encontrados se atribuye a la práctica diaria y al conocimiento del profesional farmacéutico sobre los medicamentos; además, en su mayoría, la experiencia facilita su desempeño. Para esto se debe tener en cuenta que el químico farmacéutico está capacitado para proponer alternativas de medicamentos farmacológica y químicamente equivalentes a los indicados en la prescripción médica, respetando la misma dosis y forma farmacéutica (Ley General de Salud, 1997). En esta etapa del proceso de dispensación de medicamentos se puede sugerir un alternativo, siempre y cuando la información sea correcta, científicamente válida, entendible y no incurrir en supuestos.

En la tabla N° 6 se muestra que el 67.7% de los usuarios satisfechos perciben como buena la preparación y selección de productos durante la dispensación de medicamentos y según el análisis estadístico entre la dimensión y la variable satisfacción de usuarios, indica que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.543$; en consecuencia, es una correlación positiva moderada, y el nivel de significancia es de 0.00 ($p < 0.05$), que indica una relación significativa. Estos resultados obtenidos y presentados en la tabla permiten demostrar y verificar la conformidad con la hipótesis de la investigación y a la vez se demuestra que la preparación y selección de productos es la dimensión de la dispensación de medicamentos que se realiza mejor, porque según los usuarios obtuvo el mayor porcentaje de nivel bueno.

Además, existen estudios que son similares a esta investigación como es el caso de Mallque (2017) sobre relación de factores predisponentes y buenas prácticas de dispensación, donde el 91% de los profesionales encuestados cumplen con la adecuada selección de productos; asimismo, Chávez & Tinoco (2015) en su estudio sobre buenas prácticas de dispensación realizado en un hospital en Huancayo, concluyen que el 89% de los usuarios indican que la correcta selección de medicamentos es ideal para que el proceso de dispensación sea bueno; por lo tanto, se demuestra que el profesional farmacéutico identifica los procedimientos de esta etapa y los realiza de la mejor manera posible para evitar errores. Solo un

pequeño porcentaje no realiza la correcta selección de productos y es probable que sea por la falta de experiencia.

Esta etapa del proceso es considerada primordial. Se inicia cuando ya se comprendió la prescripción médica y no existen dudas de ello. Entonces la selección del producto tiene que ser muy cuidadosa y cerciorarse que el nombre, la presentación, forma farmacéutica y concentración corresponda al medicamento prescrito por el profesional pertinente. Según los resultados, la mayoría de usuarios perciben que se cumple con esta etapa. Se constata que los medicamentos tengan el aspecto adecuado y los envases estén en buenas condiciones con la finalidad de evitar cualquier error. Para mejorar aún más el proceso, se sugiere implementar procedimientos de auto revisión, de tal forma que se garantice la precisión y calidad de la atención brindada (MINSA, 2009). Cabe mencionar que para la mayoría de empresas el indicador de la calidad es la satisfacción de los usuarios, especialmente cuando se refiere a brindan servicios de salud, incluyéndose las cadenas de boticas, donde actualmente los farmacéuticos están más accesibles en lo que refiere a ubicación y desempeñan un papel importante, ya que conducen y mantienen la salud de muchos usuarios que acuden y adquieren sus medicamentos (Malewski, Ream & Gaither, 2014).

La tabla N° 7 muestra que solo el 50.3 % de los usuarios satisfechos perciben como bueno el registro de los productos durante la dispensación de medicamentos y según el análisis estadístico de la dimensión de los registros y la variable satisfacción de usuarios, se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.658$ siendo una correlación positiva moderada, y el nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.05$) indica que existe relación significativa. Estos resultados obtenidos y presentados en la tabla permiten demostrar y verificar la conformidad con la hipótesis de la investigación.

Asimismo, existen estudios que son similares a esta investigación como es el caso de Chávez & Tinoco, (2015), realizado en la farmacia del hospital de Huancayo, sobre dispensación de medicamentos. El 88% de los usuarios mencionaron que los medicamentos dispensados no se registraron. Po lo tanto en establecimientos

públicos y privados existe un alto porcentaje de falta de registros durante la dispensación de medicamentos, es una situación preocupante. Puesto que las normas establecidas en el manual de Buenas Prácticas de Dispensación disponen la importancia de realizar los registros de tal forma que se evite cualquier problema con los medicamentos entregados al usuario. Las anotaciones al dorso de la receta son claves para su entendimiento; además permite llevar un control de los medicamentos: para el usuario, porque puede evitar duplicidad de los mismos y para el establecimiento, porque va a permitir tener un stock correcto de productos (MINSA, 2009).

En la tabla N° 8 se muestra que el 43.4% de los usuarios satisfechos perciben una buena entrega de productos e información durante la dispensación de medicamentos y según el análisis estadístico entre la dimensión entrega de productos e información y la variable satisfacción de usuarios, se encuentra que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.708$ siendo una correlación positiva alta, y el nivel de significancia de 0.00 ($p < 0.05$) indica la existencia de una relación significativa. Estos resultados obtenidos y presentados en la tabla permiten demostrar y verificar la conformidad con la hipótesis de la investigación. Teniendo en cuenta que el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014), en el informe de satisfacción menciona que el 46,4 % de los usuarios de boticas y farmacias que adquieren medicamentos refieren conocer lo necesario del medicamento que compran; por consiguiente, estos datos se ven reflejados en esta investigación.

Del mismo modo, existen estudios que son similares a esta investigación como es el caso de Chávez & Tinoco (2015), sobre dispensación de medicamentos y se realizó en un hospital en Huancayo. Concluye que el 70% de los usuarios no ha recibido información sobre el uso de sus medicamentos. También, Salva & Torres (2019), en su estudio sobre la evaluación de la dispensación de medicamentos en el hospital de Satipo, concluyen que el 77.8% de los usuarios indicaron que el profesional farmacéutico no orienta acerca de los medicamentos. Se debe considerar que todas las dimensiones son importantes al momento de realizar una buena dispensación; sin embargo, un porcentaje elevado de usuarios no recibió información del uso de sus medicamentos; por lo tanto, es necesario reconocer los

posibles inconvenientes sobre el manejo de la información, ya que esto puede conllevar a la mala medicación o incumplimiento del tratamiento.

El profesional farmacéutico debe concientizar que el éxito de los resultados de la farmacoterapia está íntimamente relacionado con la cooperación del usuario; por eso los usuarios deben ser educados y bien informados acerca de su tratamiento y las responsabilidades que implica lograr su bienestar; deben conocer los aspectos básicos de los medicamentos para usarlos de manera correcta, mejorar la adherencia al tratamiento, así también minimizar los efectos secundarios (Abaurre, 2015). Además, la Ley General de Salud menciona que parte de las responsabilidades del químico farmacéutico es brindar información y orientar al usuario acerca de la dosis, forma de administración y uso del medicamento, reacciones adversas y las condiciones de conservación (Ley N° 26842, 1997).

En la Tabla N° 9 se muestra que el 59.8 % de los usuarios satisfechos perciben una buena dispensación de medicamentos. Y con respecto a la correlación, con un nivel de significancia: $\alpha = 0.05$, el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.812$, el cual demuestra una correlación positiva alta, y el nivel de significancia es de 0.00; por lo tanto, existe relación significativa entre la dispensación de medicamentos que realiza el profesional farmacéutico con la satisfacción de los usuarios que acuden a uno de los cinco establecimientos de una cadena de boticas en el Centro Histórico; además se considera una correlación alta por la aproximación al valor de 1. Estos resultados obtenidos permiten demostrar y verificar la conformidad con la hipótesis de la investigación.

Estos resultados son similares a los encontrados por Padilla (2017), sobre dispensación en usuarios externos y proceso administrativo, indica que existe una relación significativa entre la dispensación y el proceso administrativo en el Hospital Nacional de la Policía en Lima. También es similar con el estudio de Mallque (2017), en el distrito de Comas, en Lima, donde se relaciona factores predisponentes y buenas prácticas de dispensación en los colaboradores que trabajan en farmacias y boticas. Encontrando que hay relación significativa entre factores predisponentes y las prácticas de dispensación. También, los resultados de esta investigación

concuerdan con otros estudios de relación como el de Tandaypan (2017) que relaciona las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del usuario en el Hospital “Belén” de Trujillo, y se demuestra que existe relación entre ambas variables, así también 71.43% de los profesionales encuestados cumplen con las buenas prácticas de dispensación. También, Cárdenas (2018) realizó un estudio en el Centro de Salud, en Cajamarca, y relaciona dispensación de medicamentos con satisfacción de usuarios. Indica una alta correlación entre dispensación y satisfacción; por lo tanto, lo encontrado permite afirmar que existe relación entra la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica a los cinco establecimientos de una cadena de boticas.

De hecho, la dispensación de medicamentos está influida por muchos factores: conocimiento y habilidades del dispensador, tiempo que puede dedicarse y el interés en el usuario, entre otros; además, es importante diferenciar venta y dispensación, ya que se refleja la existencia de un porcentaje moderado de usuarios que percibe como regular la dispensación de medicamentos y la razón principal es que muchos usuarios no fueron informados del uso de sus medicamentos adquiridos. Por eso, se necesitan estudios que ayuden a establecer la efectividad de la dispensación de medicamentos e identificar los factores que intervienen en ella durante el proceso; también estudios acerca del conocimiento de los usuarios a largo plazo sobre el uso de sus medicamentos (Abaurre, 20015).

Asimismo, según lo revisado, varios autores han encontrado que los usuarios consideran que la información brindada por los profesionales farmacéuticos sobre sus medicamentos es insuficiente y la conveniencia de considerar que la información adecuada conlleva a aumentar el conocimiento del usuario sobre sus medicamentos para sentirse satisfechos y seguros. En general, existen deficiencias durante el proceso; por eso conviene ampliar estudios para saber qué pasa con los usuarios que acuden a las cadenas de boticas sin prescripción médica y comparar resultados que nos pueda orientar de forma más exacta para ofrecer mejores soluciones.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, durante el periodo mayo-junio-2020, es significativamente alta ($Rho = 0.812$).
2. El 60.1% de los usuarios que acuden con prescripción médica a algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo perciben la dispensación de medicamentos como buena, el 39.2% regular y solo el 0.8% como mala.
3. El 68.5% de los usuarios que acuden a algunas boticas en el Centro los Histórico de Trujillo están satisfechos y el 31.5% poco satisfechos de la atención recibida.
4. La relación entre la recepción y validación con la satisfacción de usuarios en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo es significativamente moderada ($Rho= 0.654$).
5. La relación entre el análisis e interpretación con la satisfacción de usuarios en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo es significativamente alta ($Rho= 0.720$).
6. La relación entre la preparación y selección de los productos con la satisfacción de usuarios en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo es significativamente moderada ($Rho= 0.543$).
7. La relación entre los registros con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo es significativamente moderada ($Rho= 0.658$).
8. La relación entre la entrega de productos e información con la satisfacción de usuarios en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo es significativamente alta ($Rho= 0.708$).

VII. RECOMENDACIONES

Estas recomendaciones están destinadas al gerente de cadenas de boticas:

1. Elaborar y ejecutar programas de capacitación y talleres didácticos sobre dispensación de medicamentos que faciliten el cumplimiento de las normas y recomendaciones, dirigidos a los involucrados en este proceso: químicos farmacéuticos y el personal técnico que participa bajo la supervisión de un químico farmacéutico.
2. Favorecer un adecuado ambiente laboral para concientizar la importancia de brindar un buen servicio a los usuarios de los establecimientos farmacéuticos. Esto ayuda a contribuir con el uso racional del medicamento y el cliente se sentirá agradecido por el esmero de la atención brindada.
3. Evaluar periódicamente al personal involucrado en la dispensación de medicamentos, de acuerdo con un cronograma anual o semestral previamente revisado. Se debe verificar su cumplimiento, de tal forma que se involucre al personal nuevo.
4. Elaborar un manual resumen, entendible y atractivo para los empleados, en el que se describa cada una de las actividades que debe realiza en el proceso de dispensación con o sin prescripción médica; asimismo, contribuya a minimizar errores y destaque la importancia de una dispensación de medicamentos de calidad.

REFERENCIAS

- Abaurre, R. (2015). Diseño de un protocolo estructurado de trabajo para el servicio de dispensación de medicamentos en farmacia comunitaria [Tesis Doctoral, Universidad de Granada]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/10481/41673>
- Alarcón, 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. *BMC Health Services Research*, 19, Article 439. DOI: 10.1186/s12913-019-4288-6
- American Society of Hospital Pharmacist (ASHP) (1999). Guidelines: Minimum Standard for Pharmaceutical Services in Ambulatory Care. *American Journal Health System Pharmacy*, 56(17), 1744–1753. DOI: 10.1093/ajhp/56.17.1744
- Aziz, M.M., Ji, W., Masood, I., Farooq, M., Malik, M.Z., Chang, J., Jiang, M., Atif, N., & Fang, Y. (2018). Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *Int J Environ Res Public Health*. 15(12), Article 2914. DOI: 10.3390/ijerph15122914
- Bernal, J. (2017). Influencia Entre La Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Cliente En La Cadena De Boticas Inkafarma, Chiclayo- 2016 [Tesis para título, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32133>
- Bernui, C., & Guanilo, S. (2007). Características de la dispensación de medicamentos en la atención farmacéutica en los establecimientos farmacéuticos del centro de la ciudad de Trujillo abril – julio 2007 [Tesis de título, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional UNT. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3038>
- Briones, G. (2000). La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, 59.
- Bustamante, F. L., & Gálvez, N. C. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *Revista Científica Institucional Tzhoecoen*. 9(1). DOI: <https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701>
- Cárdenas, L.N. (2018). Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel,

- Cajamarca 2018, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27790>
- Chávez, E., & Tinoco, R. (2015). Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del hospital docente clínico quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo para el uso racional del medicamento [Tesis para Título, Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt]. Repositorio URoosevelt. <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/32>
- Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOMS) (2002). International Ethical Guidelines for Biomedical Research Involving Human Subjects. Geneva, Switzerland.
- Díaz, J., & Yampi, T. (2017). Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de surquillo – lima, 2017 [Tesis de título, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional Uwiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1654>
- Dmytraczenko, T., & Almeida, G. (2015). Toward Universal Health Coverage and Equity in Latin America and the Caribbean Evidence from Selected Countries. *World bank group*. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0454-0>
- García, R., & Gálvez, N.C. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos Asistenciales de salud: Minsa–EsSalud, Chongoyape – Perú. 8(2). *Revista Científica Tzhoecoen*. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Hepler, C.D., & Strand, L. (1990). Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. *American Journal of Hospital Pharmacy*, 47(3), 533 - 43. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2316538>
- Hernández, S.R., Fernández, C.C., & Baptista, L.P. (2014). Metodología de la investigación, 6° Ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. pp 88-185.
- Hernández, S. R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 105-229.
- Huamán, J. (2016). Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima [Tesis de título, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Uwiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/569>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2014). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014. Perú. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/cap04.pdf
- Jara, L., Camizán, A., Cornejo, D., Delgado, F., Granados, A., Rafael, B., Seclén, L., & Chang, D. (2012). Alterations in drug dispensation by private sector pharmacies in the district of Chiclayo. *Rev. Cuerpo médico*, 5(1), 26 - 28.
- Jiménez, L. G. (2006). Dispensación de medicamentos: Errores en el proceso de dispensación de medicamentos. Costa Rica. *Revista fármacos*, 18(1), 6-10. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/farmacos/v18n1-2/art1.pdf>
- Jiménez, L. G. (2018). La política nacional de medicamentos en el contexto de América Latina. *Revista Cubana de Salud Pública*. 44(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200398
- Kucukarlan, S. N., & Schommer, J. C. (2002). Patients' expectations and their satisfaction with pharmacy services. *Journal of the American Pharmaceutical Association*. 42(3), 489 - 495. <https://doi.org/10.1331/108658002763316923>
- Ley N° 29459, (2009). Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. Ministerio de Salud. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. Diario oficial El peruano. <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=474>
- Ley N° 28173, (2004). Ley del trabajo del químico farmacéutico del Perú. Diario oficial El peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/41765-minsa-aprueba-reglamento-de-la-ley-del-quimico-farmaceutico>
- Ley N° 26842. (1997). Ley General de Salud. Diario oficial El peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>
- López, G., Núñez, 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 [Tesis para título, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional UPC. <http://hdl.handle.net/10757/621092>
- Maes, K.A., Ruppner, J.A., Imfeld-Isenegger, T.L., Hersberger, K.E., Lampert, M.L., & Boeni, F. (2018). Dispensing of Prescribed Medicines in Swiss

Community Pharmacies - Observed Counselling Activities. *Pharmacy (Basel)*, 7(1). DOI: 10.3390/pharmacy7010001

Malewski, D., Ream, A., & Gaither, C. (2014). Patient Satisfaction with Community Pharmacy: Comparing Urban and Suburban Chain-Pharmacy Populations. *Research in Social and Administrative Therapy*, 11(1), 121-128. DOI: 10.1016/j.sapharm.2014.05.001

Mallque, A. R. (2017). Relación de Factores Predisponentes y Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación en el Personal Técnico y Farmacéutico del distrito de Comas - enero a mayo del 2017. [Tesis para Título, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1446>

Márquez, J. F., & Pérez, C. (2008). Evaluation of patient satisfaction in outpatient pharmacy. *Hospital Pharmacy Science Direct*. 32(2). 71-76. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130634308728174#!>

Mata, M., & Macassi, S. (1997). Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias. Cuadernos de investigación N° 5, ALER, p.19. Quito - Ecuador.

Matsumoto, N. (2014). Desarrollo del Modelo *Servqual* para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista perspectivas versión on line*. Núm. 34, 181-209. *Bolivia*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

Ministerio de Salud, (2004). Política Nacional de Medicamentos. Lima. Recuperado de [http://www.digemid.minsa.gob.pe/daum/urm/evasit medicamentos.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/daum/urm/evasit%20medicamentos.pdf).

Ministerio de Salud, (2009). Manual de buenas prácticas de dispensación. Resolución ministerial 013/2009. 8 – 19. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf

Ministerio de salud, (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicios médicos de Apoyo con resolución ministerial 527-2011/MINSA. Perú. 14 – 15. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud, (2011). Decreto supremo N° 014-2011-SA (2011). Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Publicado en diario oficial El peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243288-014-2011-sa>

- Mondragón, M. A. (2014). Use of the correlation spearman in a study of intervention in physiotherapy. *Scientific Movement On Line*, 8(1), 98-104.
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). La situación farmacéutica en las Américas.<http://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/AmericasESPweb%20Spanish.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1). 227 - 232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pacahuala, M. E. (2018). Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán, Febrero – Abril 2018 [Tesis de título, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional UWiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2412>
- Padilla, H. M. (2017). Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7480>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa (3° Ed.) Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 105 – 114. <https://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-y-feliberto-martins-pestana-2/>
- Paredes, L. I. (2016). Cumplimiento de las Buenas Practicas de Dispensación en farmacias y boticas inspeccionados por Ufremid en el departamento de la Libertad, 2014 –2015. [Tesis para Título, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1478>
- Pulido, M. (2015). Métodos y técnicas de investigación científica. *Sistema de Información Científica Redalyc On Line*, 31(1), 1137-1156. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005061>
- Quick, J. (2003). Essential Drugs and Medicines Policy Department. WHO Policy Perspectives of Medicines-How to develop and implement a national drug policy. Geneva: World Health Organization. Available at: http://www.who.int/management/background_4b.pdf
- Reis, T., Guidoni, C., Giroto, E., Rascado, R., Mastrojanni, P., Cruciol, J., & Leira, L. (2015). Knowledge and conduct of pharmacists for dispensing of drugs in

- community pharmacies: a cross-sectional study. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 51(3), 733-744. <http://hdl.handle.net/11449/164993>
- Requejo, K. (2015). Satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital general José Soto Cadenillas, Chota, 2015 [Tesis de título, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional UNT. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3690>
- Retuerto, K. H. (2017). Análisis de la Implementación de la Atención Farmacéutica en Farmacias y Boticas en el Perú [Tesis de título, Universidad Interamericana para el Desarrollo]. Repositorio institucional UNID. <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/9>
- Reyes, I., Bermúdez, I., Castro, L., Brice, M. & Marín, J., (2013). Characterization of the pharmaceutical care practice in hospital institutions located in Santiago de Cuba. *Revista Cubana de Farmacia*, 47(2), 225-238. <https://www.medigraphic.com/cgi-in/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=44023>
- Rodríguez, C. C. (2018). Efecto del seguimiento farmacoterapéutico en el nivel de satisfacción del cliente en farmacia comunitaria [Tesis Doctoral, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/712>
- Rodríguez, O., García, A. J., Carbonel, L. A., & León, P. (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 33(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007
- Rodríguez, P. L., & Mendoza, L. D. (2016). Evaluación de la Satisfacción de La Dispensación en Farmacia de Consulta Externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión [Tesis para título, Universidad Privada De Huancayo Franklin Roosevelt]. Repositorio institucional URoosevelt. <Http://Repositorio.Uroosevelt.Edu.Pe/Xmlui/Handle/Roosevelt/79>
- Salva, R. k., & Torres, A. S. (2019). Evaluación de las buenas prácticas de dispensación del sistema de distribución de medicamentos en dosis unitaria en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo [tesis para título, universidad privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/handle/roosevelt/178>

- Sampaio, R., Azevedo, L., Días, C., & Castro, J, (2020). Non-Adherence to Pharmacotherapy: A Prospective Multicentre Study About Its Incidence and Its Causes Perceived by Chronic Pain Patients. *Patient Prefer and Adherence*, 14, 321—332. <https://doi.org/10.2147/PPA.S232577>
- Sare, S. O. (2016). Grado de satisfacción de los usuarios del establecimiento farmacéutico privado botica Farmédica - diciembre 2014 [Tesis de título, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional UNT. <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1498>
- Tamayo y Tamayo M. (2003). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa S.A. de C.V. México. 3° reimpresión de la 4ta Edición. pp. 176 - 177
- Tandaypan C. N. (2017). Relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, julio – diciembre 2016 [Tesis para Título, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7463>
- Department of Health, Education, and Welfare (1979). The Belmont report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research. National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. USA. https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf
- Vega, T. M. (2017). Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar [Tesis de título, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional UWiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1670>
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). Marketing de servicios. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, segunda edición.
- Zeithaml, V. A., Berry L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE 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					
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	
			Seguridad	Solución inmediata	
				Prioridad en atención	
				Confianza para atender	
				Dudas resueltas	
			Empatía	Respeto de su privacidad	
				Trato amable y respetuoso	
				Explicación entendible	
			Elementos Tangibles	Atención individualizada	
				Ambientes	
				Material necesario	
				Limpieza y comodidad	

ANEXO 2.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO 01:

Universidad César Vallejo

Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020.

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 algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, durante el periodo mayo – junio 2020. 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 el atención.

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.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
Recepción y validación							
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?							
Análisis e interpretación							
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?							
Preparación y selección de productos							
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?							
De los registros							
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 ?							
Entrega de productos e información							
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

INSTRUMENTO 02:

Universidad César Vallejo

Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020.

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 algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, durante el período mayo – junio 2020. 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 el atención.

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.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad							
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?							
Capacidad de respuesta							
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?							
Seguridad							
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?							
Empatía							
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?							
Elementos Tangibles							
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?							

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 3.
CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cálculo de la muestra para una población conocida:

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

Donde:

N = 22250 pacientes

Z = 1.96 (nivel de confianza 95%)

E = 0.05

P = 0.50 de pacientes satisfechos

Q = 0.50 pacientes no satisfechos

$$n = \frac{(22250)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(22250 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 378

ANEXO 4.

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Validez de los instrumentos

Instrumento I: Dispensación de medicamentos

Ítems	Criterio	Jueces					Total	Media	Criterio - ítem	V aiken	Decisión
		1	2	3	4	5					
1	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
2	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
3	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
4	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
5	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	0	1	1	1	1	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
6	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	0	1	1	1	1	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
7	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
8	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
9	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
10	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	0	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
11	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
12	Pertinencia	1	1	1	1	0	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
13	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido

14	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
15	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	0	1	1	1	1	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
16	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
17	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido

Si =1 No = 0

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = n° total de acuerdos;

Td = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{340}{330 + 10} \times 100$$

$$b = 97.06$$

16	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.800	Validez fuerte	0.800	válido
17	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
18	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
19	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
20	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.000	Validez fuerte	1.000	válido

Si = 1 No = 0

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = n° total de acuerdos;

Td = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{400}{394 + 6} \times 100$$

$$b = 98.50$$

2. Formato de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS" que hace parte de la investigación Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Félix Clemente Rodríguez Vera
2. Formación académica: Magister en Educación, docencia y gestión educativa.
3. Áreas de experiencia profesional: Docente en Educación Superior
4. Tiempo: 30 años Cargo actual: Docente administrativo
5. Institución: IST Indoamérica
6. Objetivo de la investigación: determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones	
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable N° 01: Dispensación de medicamentos	1. Recepción y validación	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?	/		/		/		/			
	2. Análisis e interpretación	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?	/		/		/		/			
	3. Preparación y selección de productos	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?	/		/		/		/			
	4. De los registros	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?	/		/		/		/			
	5. Entrega de productos e información	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?	/		/		/		/			

Variable N° 02: Satisfacción de usuarios		15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?	<input checked="" type="checkbox"/>						
	1. Fiabilidad	18. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		19. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		20. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		21. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	<input checked="" type="checkbox"/>						
	2. Capacidad respuesta	22. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		23. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		24. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>						
	3. Seguridad	25. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		26. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		27. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	<input checked="" type="checkbox"/>						
	4. Empatía	28. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		29. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		30. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	<input checked="" type="checkbox"/>						
	5. Elementos Tangibles	31. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>						
32. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
33. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		34. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		35. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		36. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>						
		37. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?	<input checked="" type="checkbox"/>						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 04/05/2020

F. Rodríguez
 Rodríguez Vera Félix C.
 MAGISTER EN EDUCACIÓN
 DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
 REG. UCV 14346

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
 DNI. 10051587.....

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

EXPERTO Nº 2

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS" que hace parte de la investigación Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: María Rita Urquiaga Honorio
2. Formación académica: Doctora en Educación, administración de la educación
3. Áreas de experiencia profesional: Docente en Educación Superior
4. Tiempo: 25 años Cargo actual: Docente
5. Institución: I.E. María Negrón Ugarte
6. Objetivo de la investigación: determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Nº 01: Dispensación de medicamentos	1. Recepción y validación	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?	✓		✓		✓		✓		
		3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?	✓		✓		✓		✓		
	2. Análisis e interpretación	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?	✓		✓		✓		✓		
	3. Preparación y selección de productos	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?	✓		✓		✓		✓		
	4. De los registros	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?	✓		✓		✓		✓		
	5. Entrega de productos e información	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?	✓		✓		✓		✓		

Variable N° 02: Satisfacción de usuarios		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?	✓		✓		✓		✓		
	1. Fiabilidad	18. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		✓		
		19. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		✓		
		20. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		✓		
		21. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?		✓	✓		✓		✓		
		22. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	✓		✓		✓		✓		
	2. Capacidad respuesta	23. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓		✓		✓		✓		
		24. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	✓		✓		✓		✓		
		25. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?	✓		✓		✓		✓		
		26. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?	✓		✓		✓		✓		
		27. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	✓		✓		✓		✓		
	3. Seguridad	28. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	✓		✓			✓	✓		
		29. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		✓		
		30. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		✓		
	4. Empatía	31. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		✓		
		32. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		✓		
		33. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?	✓		✓		✓			✓	
	5. Elementos Tangibles	34. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?	✓		✓		✓		✓		
		35. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?	✓		✓		✓		✓		
		36. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		✓		
		37. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?	✓		✓		✓		✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 30-04-20


Urquiola Horacio Maria Rita
 DOCTORA EN EDUCACIÓN
 ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 REG. A01864285

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
 DNI... 4.7.958.62.....

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 3

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS" que hace parte de la investigación Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Karla Lizbeth Bamberger Vazallo
2. Formación académica: Magister en sistemas integrados de gestión de la calidad, ambiente, seguridad y responsabilidad social corporativa.
3. Áreas de experiencia profesional: Director Técnico en droguerías y boticas
4. Tiempo: 10 años Cargo actual: Químico Farmacéutico Asistente
5. Institución: MIFARMA S.A.C.
6. Objetivo de la investigación: determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Dispensación de medicamentos	1. Recepción y validación	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?	✓		✓		✓		✓		
	2. Análisis e interpretación	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?	✓		✓		✓			✓	
	3. Preparación y selección de productos	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?	✓		✓		✓		✓		
	4. De los registros	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?	✓		✓		✓		✓		
	5. Entrega de	13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?	✓		✓		✓		✓		

productos e información	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?	✓	✓	✓	✓				
Variable N° 02: Satisfacción de usuarios	1. Fiabilidad	18. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓	✓	✓	✓			
		19. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓	✓	✓	✓			
		20. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓	✓	✓	✓			
		21. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓	✓	✓	✓			
		22. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	✓	✓	✓	✓			
		23. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓	✓	✓	✓			
	2. Capacidad respuesta	24. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	✓	✓	✓	✓			
		25. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?	✓	✓	✓	✓			
		26. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?	✓	✓	✓	✓			
	3. Seguridad	27. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	✓	✓	✓	✓			
		28. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	✓	✓	✓	✓			
		29. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	✓	✓	✓	✓			
	4. Empatía	30. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓	✓	✓	✓			
31. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?		✓	✓	✓	✓				
32. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		✓	✓	✓	✓				
5. Elementos Tangibles	33. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?	✓	✓	✓	✓				
	34. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?	✓	✓	✓	✓				
	35. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?	✓	✓	✓	✓				
	36. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?	✓	✓	✓	✓				
	37. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?	✓	✓	✓	✓				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 05/05/20

Reb3k
Q.F. KARLA L. BAMBERGER VAZALLO
C.Q.F.P. 16047

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI.....47974114.....

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 4

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS" que hace parte de la investigación Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Carlos Alberto Ayala Falcón
2. Formación académica: Químico Farmacéutico
3. Áreas de experiencia profesional: Director técnico de Boticas y farmacias
4. Tiempo: 15 años Cargo actual: Director técnico
5. Institución: MIFARMA S.A.C.
6. Objetivo de la investigación: determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Dispensación de medicamentos	1. Recepción y validación	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?	✓		✓		✓		✓		
	2. Análisis e interpretación	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?	✓		✓		✓		✓		
	3. Preparación y selección de productos	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?	✓		✓		✓		✓		
	4. De los registros	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?	✓		✓		✓			✓	
	5. Entrega de productos e información	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?	✓		✓		✓		✓		

Variable N° 02: Satisfacción de usuarios		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?	✓		✓		✓		✓			
	1. Fiabilidad		18. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		✓		
			19. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		✓		
			20. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		✓		
			21. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		✓		
			22. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	✓		✓		✓		✓		✓
			23. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓		✓		✓		✓		
			24. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	✓		✓		✓		✓		
	2. Capacidad respuesta		25. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?	✓		✓		✓		✓		
			26. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?	✓		✓		✓		✓		
			27. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	✓		✓		✓		✓		
	3. Seguridad		28. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	✓		✓		✓		✓		
			29. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		✓		
			30. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		✓		
			31. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		✓		
	4. Empatía		32. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		✓		
			33. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?	✓		✓		✓		✓		
			34. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?	✓		✓		✓		✓		
	5. Elementos Tangibles		35. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?	✓		✓		✓		✓		
			36. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		✓		
			37. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?	✓		✓		✓		✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 09-05-20

CARLOS ALBERTO AYALA PAI
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.P. 10374

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI... 6207589.....

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO Nº 5

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS" que hace parte de la investigación Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Fiorela Vanesa Álvarez Carbajal
2. Formación académica: Maestra en Farmacia Clínica
3. Áreas de experiencia profesional: Director técnico en boticas y farmacias
4. Tiempo: 9 años Cargo actual: Director técnico
5. Institución: MIFARMA SAC
6. Objetivo de la investigación: determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Nº 01: Dispensación de medicamentos	1. Recepción y validación	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?	✓		✓		✓		✓		
	2. Análisis e interpretación	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?	✓		✓		✓		✓		
	3. Preparación y selección de productos	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?	✓		✓		✓		✓		
	4. De los registros	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?	✓			✓	✓		✓		
	5. Entrega de productos e información	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?	✓		✓		✓		✓		

Variable N° 02: Satisfacción de usuarios		15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	1. Fiabilidad		18. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			19. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			20. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			21. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			22. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			23. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			24. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Capacidad respuesta		25. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			26. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			27. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Seguridad		28. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			29. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			30. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			31. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. Empatía		32. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			33. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			34. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Elementos Tangibles		35. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			36. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			37. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (x)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 02/05/20


Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI.....4300071.....



3. Confiabilidad de los instrumentos

3.1. Dispensación de medicamentos

3.1.1. Base de datos:

N°	Recepción y validación		Análisis e interpretación				Preparación y selección de productos			De los registros			Entrega de productos e información				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	6	6	6	5	4	5	4	4	5	6	5	5	6	5	6	5	6
2	6	6	5	6	4	5	7	6	7	6	5	6	5	5	6	6	5
3	6	5	6	6	5	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5
4	7	6	6	6	5	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7
5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5
6	5	5	6	6	5	5	7	7	6	4	4	5	5	5	4	5	5
7	7	6	7	7	6	6	7	5	6	7	7	6	7	6	7	7	7
8	7	6	6	6	6	6	7	5	6	7	6	6	7	6	7	6	6
9	7	7	6	6	6	6	6	5	7	6	7	7	7	6	7	7	7
10	5	5	3	4	3	5	6	5	5	4	4	5	7	5	6	5	5
11	5	5	3	5	3	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6
12	7	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7
13	6	5	5	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6
14	6	5	6	5	5	6	6	5	7	7	6	6	7	6	5	6	6
15	6	5	6	6	4	4	5	4	4	5	6	6	5	4	5	5	4
16	5	5	5	5	4	5	7	6	6	4	4	5	6	6	6	6	6
17	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	5	5	7	7	7	6	6
18	7	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	4	5	6
19	5	5	5	6	6	6	7	5	5	6	6	6	7	7	6	6	7
20	5	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	6

3.1.2. Estadísticas de Fiabilidad a nivel general y específicos según dimensiones

	Coficiente Alfa de Cronbach	Coficiente Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de Elementos
Medición general	,894	,903	17
Recepción y validación	,871	,879	2
Análisis e interpretación	,784	,786	4
Preparación y selección de productos	,814	,817	3
De los registros	,848	,869	3
Entrega de productos e información	,887	,891	5

3.1.3. Estadísticas de Elementos

Ítems	Media	Desviación estándar	N
Recepción y validación			
1. ¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?	6.0500	.82558	20
2. ¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?	5.5500	.68633	20
Análisis e interpretación			
3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?	5.4500	1.05006	20
4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?	5.8000	.69585	20
5. ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?	5.1500	1.13671	20
6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?	5.5000	.60698	20
Preparación y selección de productos			
7. ¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?.	6.4000	.82078	20
8. ¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta.	5.5500	.88704	20
9. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?	5.9500	.94451	20
De los registros			
10. ¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?	5.8500	1.03999	20
11. ¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?	5.6000	.99472	20
12. ¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró ?	5.9000	.64072	20
Entrega de productos e información			
13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?	6.3000	.86450	20
14. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre Dosis, Reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?	5.8500	.87509	20
15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?	5.9500	.94451	20
16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?	5.7500	.63867	20
17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?	5.9000	.85224	20

3.1.4. Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
A nivel general							
Medias de elemento	5.794	5.150	6.400	1.250	1.243	.097	17
Varianzas de elemento	.751	.368	1.292	.924	3.507	.073	17
Covariables entre elementos	.249	-.155	.726	.882	-4.678	.031	17
Correlaciones entre elementos	.354	-.167	.785	.952	-4.709	.054	17
Recepción y validación							
Medias de elemento	5.800	5.550	6.050	.500	1.090	.125	2
Varianzas de elemento	.576	.471	.682	.211	1.447	.022	2

Covariables entre elementos	.445	.445	.445	0.000	1.000	.000	2
Correlaciones entre elementos	.785	.785	.785	0.000	1.000	.000	2
Análisis e interpretación							
Medias de elemento	5.475	5.150	5.800	.650	1.126	.071	4
Varianzas de elemento	.812	.368	1.292	.924	3.507	.206	4
Covariables entre elementos	.386	.079	.718	.639	9.100	.065	4
Correlaciones entre elementos	.479	.124	.772	.648	6.231	.061	4
Preparación y selección de productos							
Medias de elemento	5.967	5.550	6.400	.850	1.153	.181	3
Varianzas de elemento	.784	.674	.892	.218	1.324	.012	3
Covariables entre elementos	.466	.389	.505	.116	1.297	.003	3
Correlaciones entre elementos	.599	.502	.694	.192	1.381	.007	3
De los registros							
Medias de elemento	5.783	5.600	5.900	.300	1.054	.026	3
Varianzas de elemento	.827	.411	1.082	.671	2.635	.132	3
Covariables entre elementos	.539	.432	.726	.295	1.683	.021	3
Correlaciones entre elementos	.689	.677	.702	.025	1.037	.000	3
Entrega de productos e información							
Medias de elemento	5.950	5.750	6.300	.550	1.096	.044	5
Varianzas de elemento	.708	.408	.892	.484	2.187	.032	5
Covariables entre elementos	.433	.276	.574	.297	2.076	.011	5
Correlaciones entre elementos	.620	.494	.758	.264	1.534	.010	5

3.1.5. Estadísticas de total de elementos según dimensiones

	A nivel general		Recepción y validación		Análisis e interpretación		Preparación y selección de productos	
	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	.608	.886	.785					
2	.541	.889	.785					
3	.288	.899			.613	.726		
4	.554	.888			.797	.660		
5	.576	.888			.777	.626		
6	.830	.882			.304	.843		
7	.380	.893					.665	.749
8	.173	.901					.742	.664
9	.595	.886					.601	.818

	A nivel general		De los registros		Entrega de productos e información	
	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
10	.629	.885	.757	.763		
11	.577	.887	.750	.761		
12	.526	.889	.740	.824		
13	.552	.888			.800	.845
14	.722	.882			.748	.858
15	.546	.888			.677	.878
16	.776	.883			.681	.877
17	.711	.882			.766	.854

3.1.6. Estadísticas de Escala

	Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
A nivel general	98.5000	80.579	8.97658	17
Recepción y validación	11.6000	2.042	1.42902	2
Análisis e interpretación	21.9000	7.884	2.80788	4
Preparación y selección de productos	17.9000	5.147	2.26878	3
De los registros	17.3500	5.713	2.39022	3
Entrega de productos e información	29.7500	12.197	3.49247	5

3.1.7. Coeficiente de correlación intraclase

	Correlación Interclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
A nivel general							
Medidas únicas	,303 ^a	.181	.500	9.440	19	304	.000
Medidas promedio	,881 ^c	.790	.945	9.440	19	304	.000
Recepción y validación							
Medidas únicas	,640 ^a	.044	.868	7.760	19	19	.000
Medidas promedio	,781 ^c	.085	.930	7.760	19	19	.000
Análisis e interpretación							
Medidas únicas	,449 ^a	.230	.682	4.633	19	57	.000
Medidas promedio	,765 ^c	.544	.896	4.633	19	57	.000
Preparación y selección de productos							
Medidas únicas	,491 ^a	.186	.738	5.388	19	38	.000
Medidas promedio	,743 ^c	.407	.894	5.388	19	38	.000
De los registros							
Medidas únicas	,642 ^a	.409	.822	6.599	19	38	.000
Medidas promedio	,843 ^c	.675	.933	6.599	19	38	.000
Entrega de productos e información							
Medidas únicas	,587 ^a	.394	.774	8.871	19	76	.000
Medidas promedio	,876 ^c	.765	.945	8.871	19	76	.000

3.2. Satisfacción de usuarios

3.2.1. Base de datos:

N°	Fiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía			Elementos tangibles		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	P1	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	5	4	5	4	4	5	5	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6	6	6	5
2	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6
3	7	6	7	6	6	6	4	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6
4	7	7	6	7	5	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6
5	5	4	5	4	4	5	3	5	6	5	4	5	5	4	5	5	6	5	6	5
6	5	4	6	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	6	6	4	5	5
7	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
8	5	5	6	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
9	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
10	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	7	4	5
11	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3
12	5	4	6	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
13	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	4	5	6
14	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	5	7	7
15	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3
16	5	4	6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
17	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
18	5	4	6	5	4	5	4	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5
19	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	5
20	5	4	6	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	6	7	5

3.2.2. Estadísticas de Fiabilidad a nivel general y específicos según dimensiones

	Coeficiente Alfa de Cronbach	Coeficiente Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de Elementos
Medición general	,979	,980	20
Fiabilidad	,960	,962	6
Capacidad de respuesta	,908	,909	4
Seguridad	,943	,945	4
Empatía	,943	,944	3
Elementos tangibles	,762	,763	3

3.2.3. Estadísticas de Elementos

Ítems	Media	Desviación estándar	N
Fiabilidad			
1. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	5.35	1.14	20
2. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	4.65	1.04	20
3. ¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?	5.55	0.94	20
4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	5.10	1.07	20
5. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	4.30	1.08	20
6. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?	5.10	0.79	20
Capacidad de respuesta			
7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	4.35	1.14	20
8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?	5.40	1.19	20
9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?	5.30	1.26	20
10. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	5.25	1.12	20
Seguridad			
11. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	5.30	1.17	20
12. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	5.10	1.25	20
13. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	5.20	1.11	20
14. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?	5.10	1.02	20
Empatía			
15. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	5.15	1.31	20
16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?	5.30	1.26	20
17. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?	5.30	1.17	20
Elementos tangibles			
18. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?	5.05	1.10	20
19. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?	5.65	1.09	20
20. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?	4.90	1.07	20

3.2.4. Estadísticas de elemento de resumen

A nivel general	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	5.120	4.300	5.650	1.350	1.314	.121	20
Varianzas de elemento	1.259	.621	1.713	1.092	2.758	.065	20
Covariables entre elementos	.886	.100	1.511	1.411	15.105	.065	20
Correlaciones entre elementos	.708	.085	.981	.896	11.548	.024	20
Fiabilidad							
Medias de elemento	5.008	4.300	5.550	1.250	1.291	.211	6
Varianzas de elemento	1.034	.621	1.292	.671	2.081	.058	6
Covariables entre elementos	.826	.521	1.205	.684	2.313	.037	6
Correlaciones entre elementos	.810	.515	.981	.466	1.905	.016	6
Capacidad de respuesta							
Medias de elemento	5.075	4.350	5.400	1.050	1.241	.237	4
Varianzas de elemento	1.386	1.250	1.589	.339	1.272	.023	4
Covariables entre elementos	.986	.626	1.263	.637	2.017	.063	4
Correlaciones entre elementos	.714	.437	.951	.514	2.177	.031	4
Seguridad							
Medias de elemento	5.175	5.100	5.300	.200	1.039	.009	4
Varianzas de elemento	1.303	1.042	1.568	.526	1.505	.050	4
Covariables entre elementos	1.049	.874	1.242	.368	1.422	.017	4
Correlaciones entre elementos	.810	.763	.898	.135	1.177	.002	4
Empatía							
Medias de elemento	5.250	5.150	5.300	.150	1.029	.008	3
Varianzas de elemento	1.561	1.379	1.713	.334	1.242	.029	3
Covariables entre elementos	1.323	1.221	1.479	.258	1.211	.015	3
Correlaciones entre elementos	.849	.825	.896	.071	1.087	.001	3
Elementos tangibles							
Medias de elemento	5.200	4.900	5.650	.750	1.153	.158	3
Varianzas de elemento	1.181	1.147	1.208	.061	1.053	.001	3
Covariables entre elementos	.610	.479	.805	.326	1.681	.024	3
Correlaciones entre elementos	.517	.407	.690	.283	1.696	.018	3

3.2.5. Estadísticas de total de elementos según dimensiones

	A nivel general		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad	
	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	.946	.977	.979	.940				
2	.861	.978	.897	.950				
3	.735	.979	.758	.964				
4	.709	.979	.775	.963				
5	.922	.978	.951	.943				
6	.906	.978	.928	.951				
7	.680	.980			.591	.947		
8	.909	.978			.929	.830		
9	.845	.978			.761	.894		
10	.859	.978			.917	.839		
11	.844	.978					.839	.934
12	.918	.977					.907	.913
13	.874	.978					.873	.923
14	.821	.978					.852	.931

	A nivel general		Empatía		Elementos tangibles	
	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
15	.951	.977	.902	.903		
16	.912	.978	.903	.901		
17	.870	.978	.847	.945		
18	.436	.982			.469	.817
19	.856	.978			.681	.578
20	.810	.979			.642	.625

3.2.6. Estadísticas de Escala

	Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
A nivel general	102.4000	361.832	19.02187	20
Fiabilidad	30.0500	30.997	5.56753	6
Capacidad de respuesta	20.3000	17.379	4.16881	4
Seguridad	20.7000	17.800	4.21900	4
Empatía	15.7500	12.618	3.55224	3
Elementos tangibles	15.6000	7.200	2.68328	3

3.2.7. Coeficiente de correlación intraclase

	Correlación interclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
A nivel general							
Medidas únicas	,651 ^a	.505	.804	48.500	19	361	.000
Medidas promedio	,974 ^c	.953	.988	48.500	19	361	.000
Fiabilidad							
Medidas únicas	,669 ^a	.430	.840	24.924	19	95	.000
Medidas promedio	,924 ^c	.819	.969	24.924	19	95	.000
Capacidad de respuesta							
Medidas únicas	,615 ^a	.358	.809	10.886	19	57	.000
Medidas promedio	,865 ^c	.690	.944	10.886	19	57	.000
Seguridad							
Medidas únicas	,808 ^a	.668	.908	17.554	19	57	.000
Medidas promedio	,944 ^c	.889	.975	17.554	19	57	.000
Empatía							
Medidas únicas	,850 ^a	.717	.932	17.694	19	38	.000
Medidas promedio	,944 ^c	.884	.976	17.694	19	38	.000
Elementos tangibles							
Medidas únicas	,466 ^a	.198	.711	4.203	19	38	.000
Medidas promedio	,723 ^c	.425	.881	4.203	19	38	.000

ANEXO 5.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Fanny Noemi Jauregui Rivas, usuario de la cadena de boticas, con domicilio en Jose Artigas H2.3.t121 ciudad de Trujillo, provincia de Trujillo, con 28 años de edad y DNI 47.210.427 a través del presente documento, dejo constancia el haber sido informada(o) por la Q.F. Yannina Jackelin Briceño Rodríguez sobre los objetivos y fines de la investigación titulada "Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020" y declaro libremente y sin compromisos que accedí voluntariamente a participar como encuestada en dicha investigación. Dejando en claro que esta participación no puede ser usada en procesos legales o judiciales solo en áreas académicas profesionales en el que se desarrolla la investigación en mención, tal como preceptúa la actual ley 42/2002 de autonomía del paciente.

Trujillo, 14 de Mayo, del año 2020.



Firma del usuario

DNI: 47210427

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo María Melania Rodríguez Vera, usuario de la cadena de boticas, con domicilio en Av. América Sur 2708 ciudad de Trujillo, provincia de Trujillo con 51 años de edad y DNI 18072009 a través del presente documento, dejo constancia el haber sido informada(o) por la Q.F. Yannina Jackelin Briceño Rodríguez sobre los objetivos y fines de la investigación titulada "Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020" y declaro libremente y sin compromisos que accedí voluntariamente a participar como encuestada en dicha investigación. Dejando en claro que esta participación no puede ser usada en procesos legales o judiciales solo en áreas académicas profesionales en el que se desarrolla la investigación en mención, tal como preceptúa la actual ley 42/2002 de autonomía del paciente.

Trujillo, 21 de mayo, del año 2020.

MRE

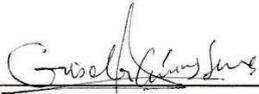
Firma del usuario

DNI: 18072009

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Gisela Yudit Génes Suárez, usuario de la cadena de boticas, con domicilio en Percejo Larqui Mco, ciudad de Trujillo, provincia de Trujillo, con 37 años de edad y DNI 46303946 a través del presente documento, dejo constancia el haber sido informada(o) por la Q.F. Yannina Jackelin Briceño Rodríguez sobre los objetivos y fines de la investigación titulada "Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020" y declaro libremente y sin compromisos que accedí voluntariamente a participar como encuestada en dicha investigación. Dejando en claro que esta participación no puede ser usada en procesos legales o judiciales solo en áreas académicas profesionales en el que se desarrolla la investigación en mención, tal como preceptúa la actual ley 42/2002 de autonomía del paciente.

Trujillo, 20 de Mayo, del año 2020.



Firma del usuario

DNI: 46303946

ANEXO 6.

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“Año de la universalización de la salud”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

El Q.F. Daniel Vidal Salazar con CQFP 10103, Jefe de Ventas de una Cadena de Boticas – Trujillo.

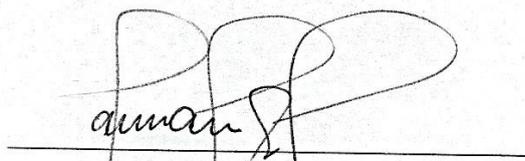
Deja constancia que:

La Q.F. Yannina Jackelin Briceño Rodríguez, identificada con DNI 44262026, alumna de la Escuela de Posgrado y programa académico de Maestría en gestión de los servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; aplicó en esta institución, los instrumentos para realizar su trabajo de investigación, tesis titulada: “Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020”.

Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios: Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios.

Se facilitó el acceso para la ejecución de la recolección de datos.

Trujillo, 04 de Mayo del 2020



QF Daniel Vidal Salazar

ANEXO 7.

7.1. BASE DE DATOS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Dispensación	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	5	4	5	4	5	5	7	4	4	1	1	5	4	4	3	5	5
2	6	5	6	5	6	6	7	5	6	5	2	7	3	3	2	6	5
3	5	4	5	5	6	6	7	6	4	4	3	7	4	4	3	6	6
4	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	7	4	4	3	6	6
5	6	4	6	6	6	6	6	5	6	2	2	7	3	3	2	6	6
6	6	5	5	5	6	6	7	5	5	1	1	6	4	3	2	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	7	6	6	6	6	6
8	7	5	6	5	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7
9	6	4	6	6	6	6	6	6	5	5	2	6	3	3	2	6	6
10	6	5	6	6	6	6	7	5	5	1	1	7	5	5	2	6	6
11	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7
12	7	6	6	6	6	6	7	4	6	6	6	7	6	6	6	6	6
13	6	3	5	4	5	5	7	5	5	5	4	6	6	6	3	5	5
14	7	7	5	5	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6
15	6	4	6	5	6	6	7	6	5	5	1	1	6	6	3	6	6
16	5	5	6	6	7	7	6	4	4	6	5	5	6	6	3	6	6
17	5	4	4	3	5	5	6	5	6	4	3	6	4	4	3	5	5
18	6	5	6	6	6	6	7	7	7	6	5	7	5	5	5	6	6
19	5	5	5	5	6	6	7	5	6	3	1	7	4	4	3	6	6
20	7	6	7	7	7	6	6	6	6	5	5	6	6	7	6	6	7
21	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	6	7	6	6	6	6	6
22	7	6	6	5	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7
23	5	5	6	5	5	5	6	5	5	1	1	5	5	5	6	6	6
24	7	6	7	7	7	7	7	5	6	6	6	7	6	6	3	7	6
25	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	3	6	7
26	5	5	5	6	6	5	7	6	5	1	1	7	6	6	2	6	6
27	6	4	6	5	5	6	6	5	5	3	3	7	4	4	3	6	6
28	6	3	5	5	6	5	6	6	6	5	3	6	4	4	3	6	6
29	5	5	6	6	5	6	6	5	6	2	2	6	4	4	4	5	5
30	5	5	6	5	5	6	7	6	5	5	5	7	5	5	4	5	5
31	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6	6	3	6	7
32	6	5	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	3	7	7
33	5	5	6	6	4	6	7	5	5	1	1	6	5	5	6	6	6
34	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6
35	6	4	6	6	4	6	6	5	6	3	3	6	4	4	3	6	6
36	5	5	5	4	6	6	7	6	6	1	1	7	5	5	3	6	6
37	7	6	6	6	6	6	7	6	6	5	4	7	5	5	3	6	6
38	5	4	6	6	4	7	6	7	4	3	3	6	5	5	3	5	5
39	6	5	6	5	5	6	6	4	6	3	3	7	4	4	3	6	6
40	6	4	6	6	6	6	7	5	6	4	2	7	3	3	2	6	6
41	6	5	6	5	5	6	7	6	6	5	2	6	3	3	2	6	5
42	6	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	3	6	6
43	4	1	4	4	2	2	6	4	3	1	1	5	3	3	2	3	3
44	6	5	6	5	6	6	7	5	6	2	2	7	3	3	2	6	6
45	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
46	7	6	6	6	7	7	7	6	5	5	6	6	6	6	6	7	6
47	7	5	5	4	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
49	5	5	5	5	5	5	7	6	5	6	2	7	3	3	2	6	6
50	6	5	5	6	6	7	6	6	5	1	1	7	4	4	3	5	5
51	7	7	7	5	6	6	7	5	5	6	5	7	6	6	5	6	6
52	6	5	6	6	7	6	7	6	6	5	5	6	6	6	5	7	6
53	7	6	6	6	7	6	7	7	6	5	5	7	6	6	5	6	7
54	7	5	6	6	7	7	6	5	5	6	6	7	6	6	6	6	7
55	6	5	5	6	6	6	6	4	6	5	2	6	3	3	3	6	6
56	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	3	7	4	4	3	7	7

57	6	4	6	5	6	6	7	4	6	3	3	7	4	4	3	6	5
58	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	3	6	4	4	2	6	5
59	6	4	5	5	6	6	7	6	7	3	2	7	3	3	2	6	6
60	6	4	6	6	6	6	7	5	6	2	2	7	3	3	2	6	6
61	5	5	6	6	5	6	6	6	5	3	3	6	4	4	3	6	6
62	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6
63	5	5	5	5	6	5	6	5	5	1	1	7	5	5	5	5	5
64	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7
65	6	5	6	6	6	4	7	6	6	6	2	6	3	3	2	6	5
66	5	4	6	6	6	6	6	4	4	3	3	7	4	4	3	6	7
67	6	4	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
68	5	5	5	5	5	4	7	5	6	2	2	7	5	5	5	6	6
69	7	7	7	6	6	7	6	5	6	5	5	7	5	5	5	6	6
70	5	5	5	5	5	4	7	5	5	5	4	6	5	5	4	5	5
71	6	4	6	5	6	7	7	6	6	2	2	7	3	3	2	6	7
72	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	3	7	4	4	3	6	6
73	7	4	6	4	7	7	7	6	4	3	2	7	3	3	2	6	5
74	6	4	5	5	6	6	6	6	6	2	3	6	4	4	3	6	6
75	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
76	6	4	6	6	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	5	7	6
77	6	4	7	6	6	6	6	6	5	3	2	7	3	3	2	6	6
78	6	5	4	3	5	5	7	6	5	5	3	7	4	4	3	5	6
79	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6
80	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6
81	6	5	5	5	6	4	7	5	5	6	3	7	4	4	3	5	5
82	5	3	6	5	6	5	7	5	5	5	2	7	3	4	3	6	6
83	6	4	5	5	6	6	7	4	5	5	2	6	3	3	2	6	6
84	6	5	5	5	6	5	6	4	6	6	2	6	3	3	2	6	5
85	6	4	5	4	5	6	7	3	5	6	2	7	3	3	2	5	6
86	6	6	6	6	6	6	7	5	5	4	2	6	3	3	3	6	5
87	4	2	4	3	3	3	5	4	3	1	1	5	2	3	2	3	3
88	6	4	6	6	6	5	6	4	6	3	3	7	3	4	3	6	6
89	6	6	6	5	6	6	6	5	5	4	2	7	3	3	3	6	6
90	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
91	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6
92	6	6	6	5	6	6	7	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6
93	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
94	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6
95	7	5	7	7	7	7	7	6	6	6	2	6	3	6	3	7	6
96	6	5	6	5	6	5	6	6	5	3	3	7	4	4	3	6	5
97	6	5	6	6	6	6	7	6	6	1	1	7	3	6	2	5	6
98	5	5	5	5	6	6	7	6	6	2	2	6	4	4	3	6	6
99	6	5	5	5	4	6	5	6	6	5	3	7	4	4	2	6	6
100	6	4	6	6	6	5	7	5	5	3	3	6	4	4	2	6	6
101	7	6	5	6	6	6	6	5	6	6	4	7	5	5	4	6	6
102	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	5	7	5	6	5	7	6
103	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6
104	5	4	5	5	5	4	6	5	5	2	2	7	5	5	5	6	6
105	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
106	6	5	5	5	5	4	7	6	6	6	3	7	4	4	2	5	5
107	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	4	7	5	5	4	6	6
108	6	5	6	6	5	4	7	5	5	3	3	6	4	4	3	5	6
109	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	7	5	5	5	6	6
110	6	5	6	6	6	5	6	5	5	4	3	6	4	4	2	6	6
111	6	5	5	5	5	3	7	5	5	5	4	7	4	4	4	5	5
112	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	5	7	5	5	5	7	7
113	5	5	5	5	5	6	6	4	5	1	1	6	5	5	5	5	6
114	6	5	6	5	5	5	7	5	5	2	2	7	5	5	5	5	5
115	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6
116	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	7	6	6	5	6	6
117	6	5	5	5	5	5	7	5	5	5	1	6	5	5	5	5	5
118	7	5	5	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6

119	6	6	6	6	7	7	7	6	6	5	3	7	4	3	3	6	7
120	5	5	6	6	5	6	7	6	6	6	2	7	3	3	2	5	5
121	6	4	6	6	6	6	6	6	5	3	3	6	4	4	3	6	5
122	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	2	6	3	3	3	5	5
123	6	4	6	6	6	6	6	5	5	5	3	7	4	3	3	5	5
124	5	5	6	6	5	4	6	6	6	5	3	7	4	3	3	5	5
125	6	6	7	7	6	6	6	6	6	1	1	7	3	3	3	6	5
126	6	4	5	5	6	5	6	6	5	5	3	7	4	4	3	6	5
127	5	3	6	6	6	5	7	6	6	3	3	6	4	4	3	6	6
128	6	5	5	5	5	4	7	5	6	4	4	7	4	4	4	5	5
129	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6
130	6	5	7	6	6	6	7	6	6	6	5	7	5	5	5	6	6
131	6	7	5	5	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	7
132	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	7	5	5	5	6	6
133	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	5	7	5	5	5	7	6
134	6	5	6	6	6	7	7	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6
135	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6
136	6	5	5	5	5	4	6	5	6	5	4	7	4	4	3	5	5
137	6	6	5	5	6	6	7	5	5	6	2	6	3	4	2	6	5
138	6	4	5	5	6	6	6	5	5	6	3	7	4	4	3	5	5
139	6	5	6	6	6	4	7	5	5	6	2	7	3	3	2	5	5
140	5	3	6	6	6	6	7	6	5	3	3	7	4	4	2	6	6
141	7	6	7	7	7	7	7	6	5	6	5	7	5	5	5	6	6
142	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	6	4	7	7	7	7	6	5	4	6	6	7	6	6	6	6	6
144	7	6	6	6	7	7	7	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6
145	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
146	7	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
147	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	5	7	5	5	5	6	6
148	7	5	6	6	6	7	7	7	6	6	5	7	5	5	5	6	7
149	6	4	5	5	6	6	7	5	6	3	3	7	4	4	2	6	6
150	5	4	5	6	6	7	7	5	6	5	2	7	3	3	2	6	6
151	5	4	6	6	5	4	6	6	6	6	3	6	4	4	3	6	5
152	5	3	6	6	6	6	6	3	5	4	3	7	4	4	3	6	6
153	6	4	5	5	6	6	6	5	6	3	3	7	3	3	3	6	6
154	6	5	6	6	5	6	7	6	5	3	3	7	3	4	3	5	5
155	6	4	6	6	6	6	6	6	5	6	3	6	3	3	2	5	6
156	6	5	5	6	6	4	6	5	5	5	3	6	4	4	3	6	5
157	7	5	7	6	7	7	7	7	6	5	3	7	4	4	3	7	6
158	6	3	6	5	6	6	7	5	6	4	3	7	4	3	3	5	6
159	6	6	6	6	5	4	6	6	6	6	3	6	3	3	3	5	5
160	5	5	5	5	5	4	6	5	6	6	4	7	4	4	4	5	5
161	6	5	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	7	6
162	6	5	5	6	7	7	6	6	5	6	6	7	6	6	6	7	7
163	5	5	5	5	5	4	6	6	6	1	1	5	5	5	5	6	5
164	6	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	5	6	6	6
165	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	7	5	5	5	6	6
166	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	5	6	6	6
167	6	5	6	5	6	6	7	6	6	6	3	7	3	3	3	6	6
168	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	3	5	3	3	3	6	6
169	6	5	5	5	5	6	7	6	6	6	3	7	3	3	2	5	5
170	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	2	6	2	3	2	6	6
171	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	4	7	4	5	4	6	6
172	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	4	7	4	4	3	5	5
173	7	6	6	6	7	7	6	6	5	5	4	7	4	4	3	6	6
174	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	7	4	4	4	5	5
175	6	5	5	5	5	4	6	5	5	5	3	7	4	4	3	6	6
176	6	4	6	6	6	6	6	5	5	6	3	6	4	4	2	5	5
177	5	5	5	5	4	4	6	5	5	5	4	7	4	4	4	6	5
178	7	7	7	6	7	6	6	6	5	4	4	6	5	5	4	6	6
179	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	4	7	4	4	4	6	6
180	6	5	5	5	4	4	7	5	5	5	4	7	4	4	4	5	5

243	7	7	7	7	6	6	7	7	6	5	5	6	5	5	5	6	6	
244	7	5	6	6	7	7	7	6	5	6	5	5	5	5	5	5	7	6
245	6	6	7	7	6	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	5	6	6
246	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	6	7	6
247	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	7	5	5	5	5	7	6
248	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	7	6
249	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	5	5	7	6	
250	6	5	5	5	5	5	6	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	
251	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	3	7	4	4	3	6	6	
252	6	5	5	5	5	5	6	5	6	4	4	7	4	4	4	5	5	
253	6	4	5	5	6	6	6	4	4	6	3	7	3	3	3	6	6	
254	7	6	6	6	7	7	7	5	6	5	3	6	4	4	3	7	6	
255	6	4	5	5	6	6	6	5	6	2	2	7	4	4	3	6	6	
256	7	5	6	6	6	5	7	6	6	1	1	6	4	4	3	6	6	
257	6	7	7	7	7	6	7	6	6	5	3	7	4	3	3	7	6	
258	6	3	6	6	6	6	7	6	6	3	2	7	4	4	2	6	5	
259	7	6	5	6	7	7	6	6	6	4	2	6	4	4	2	7	6	
260	6	4	5	5	5	5	7	5	5	5	3	7	4	4	3	6	5	
261	6	5	5	5	6	6	7	5	5	2	2	7	4	4	4	6	6	
262	7	6	7	6	7	6	7	6	6	5	3	6	4	4	4	7	6	
263	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	7	5	4	3	6	6	
264	6	5	5	5	6	6	6	5	5	4	3	6	4	4	3	6	6	
265	7	5	6	5	6	6	7	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	
266	6	5	7	6	6	6	7	6	6	5	5	6	5	4	5	6	6	
267	6	4	6	6	6	6	7	5	5	3	2	7	4	4	2	6	6	
268	6	7	6	6	7	7	6	6	6	5	3	7	4	4	3	7	6	
269	7	5	6	6	5	5	6	5	5	5	3	6	4	4	3	5	5	
270	7	6	7	6	7	7	7	6	6	5	3	7	4	4	3	7	6	
271	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	4	7	4	4	4	7	6	
272	7	6	7	7	7	6	7	6	6	5	5	6	5	5	5	7	6	
273	7	6	7	6	6	7	7	5	6	4	4	7	4	4	4	6	6	
274	6	6	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	5	5	5	7	6	
275	6	5	7	7	7	6	6	7	5	4	4	7	4	4	4	7	6	
276	6	6	7	6	7	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	7	6	
277	7	7	7	7	7	7	7	5	6	5	5	6	5	5	5	7	6	
278	6	6	7	6	7	7	7	5	5	4	4	7	4	4	4	7	6	
279	7	6	6	6	6	7	6	6	6	5	5	7	5	5	5	6	5	
280	7	6	7	7	7	7	6	6	6	5	5	7	5	4	5	7	6	
281	7	6	6	6	7	6	7	6	6	5	3	7	3	4	2	7	6	
282	7	6	7	7	7	6	7	7	7	5	4	6	4	4	3	7	6	
283	6	5	7	7	7	6	6	5	5	4	3	7	4	4	3	7	6	
284	6	6	7	6	6	6	7	6	6	4	3	7	4	4	3	6	5	
285	6	6	6	6	6	5	7	6	6	5	4	7	4	4	4	6	6	
286	7	7	7	6	7	7	7	5	5	4	3	7	3	3	3	7	6	
287	7	4	7	7	6	7	7	6	6	5	4	6	4	4	4	6	6	
288	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6	
289	6	6	6	6	6	5	7	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	
290	7	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6	
291	6	5	6	6	7	6	6	5	5	4	4	7	4	4	4	6	6	
292	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6	
293	7	6	7	7	7	7	6	6	5	4	4	6	4	4	4	6	6	
294	7	6	7	7	7	6	7	5	5	4	4	7	4	4	4	6	6	
295	6	5	6	6	7	5	6	6	6	5	4	7	4	5	4	6	6	
296	7	6	7	7	7	7	7	6	6	5	5	6	5	6	5	7	6	
297	6	5	6	6	6	7	7	6	6	5	5	7	5	6	5	7	6	
298	7	7	7	7	6	7	6	6	6	5	5	7	5	5	5	7	7	
299	6	3	5	5	5	4	6	5	5	4	4	7	5	5	5	5	5	
300	6	4	6	6	7	6	7	6	6	4	4	6	4	4	4	6	6	
301	7	5	6	6	6	6	7	5	6	4	4	7	4	4	4	6	6	
302	7	6	6	6	6	5	7	6	6	5	5	7	5	4	5	6	6	
303	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	4	7	4	4	4	6	7	
304	7	6	7	7	6	6	7	7	6	5	5	7	5	5	5	6	7	

305	6	6	6	6	7	6	7	6	6	4	4	7	4	4	4	6	6
306	6	5	5	5	4	6	6	5	6	4	4	6	4	4	4	6	5
307	7	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	6	5	4	5	6	6
308	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	4	7	4	4	4	7	6
309	7	6	6	6	6	5	7	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6
310	6	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	7	5	5	5	7	7
311	7	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6
312	7	7	5	5	6	7	7	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6
313	6	5	6	6	6	6	7	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6
314	7	6	6	6	7	7	7	7	6	5	5	7	5	5	5	6	6
315	6	4	6	6	6	6	7	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6
316	7	6	7	7	7	6	6	6	6	5	5	7	5	5	5	7	7
317	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6
318	6	5	6	6	6	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6
319	7	6	7	6	7	6	7	6	6	4	4	7	4	4	4	6	6
320	6	4	6	6	6	6	7	4	5	4	3	6	4	4	4	5	5
321	7	6	7	7	7	6	7	6	6	5	4	7	4	4	4	6	6
322	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6
323	6	5	6	7	7	7	7	6	6	5	5	7	5	5	5	7	6
324	7	7	7	6	7	7	6	6	6	5	5	7	5	5	5	7	6
325	6	5	6	6	6	6	7	7	6	5	5	6	5	5	5	6	6
326	7	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6
327	6	4	5	5	4	4	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
328	7	7	6	6	7	7	7	6	6	5	5	7	5	5	5	7	6
329	7	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6
330	6	6	7	7	7	6	7	6	6	5	5	6	5	5	5	7	6
331	6	5	6	6	6	6	7	6	5	4	4	7	4	4	4	6	6
332	6	5	6	6	6	6	7	6	6	4	4	7	4	4	4	6	6
333	7	7	6	6	7	6	6	6	6	5	4	7	4	4	4	7	6
334	6	6	5	5	6	6	7	5	5	3	3	6	4	4	4	5	5
335	6	5	6	5	6	4	6	5	5	5	4	6	4	4	4	5	5
336	6	5	5	6	6	4	6	4	5	4	4	7	4	4	4	6	5
337	7	7	6	6	7	7	6	5	6	5	5	7	5	5	5	7	6
338	7	6	6	6	7	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	7	6
339	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	4	7	4	5	4	6	6
340	7	6	7	7	7	6	7	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6
341	7	5	6	6	6	6	6	6	5	5	4	7	4	4	4	6	5
342	6	6	7	6	7	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6
343	6	5	7	6	7	6	6	7	6	5	5	7	5	5	5	7	6
344	6	4	4	3	5	4	7	6	5	4	3	7	3	3	3	5	4
345	7	7	5	5	6	6	7	5	6	5	4	6	4	4	4	6	6
346	6	5	6	6	6	6	6	5	5	4	3	7	3	3	3	6	5
347	7	6	7	6	6	6	7	6	6	5	4	7	4	4	4	6	6
348	6	3	7	7	7	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	7	6
349	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6
350	7	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	7	5	5	5	6	6
351	6	5	5	5	5	7	7	5	5	3	3	6	4	4	4	5	5
352	6	5	6	6	6	7	7	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6
353	6	4	5	5	6	6	6	4	4	3	2	7	3	6	2	6	5
354	7	6	7	6	7	6	6	7	7	5	4	6	4	5	4	7	6
355	7	5	6	6	7	6	7	6	6	5	5	7	5	6	5	6	6
356	5	5	6	6	6	5	7	5	5	3	2	7	3	5	3	6	6
357	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	4	7	3	5	4	6	6
358	7	7	7	7	6	6	7	7	7	5	5	6	5	5	5	6	7
359	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	5	7	5	6	5	6	5
360	7	6	5	5	6	7	7	6	6	5	5	7	5	6	5	6	6
361	6	6	7	7	6	6	7	6	6	5	5	7	5	5	5	6	7
362	7	6	7	6	7	7	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6
363	5	4	5	5	5	5	7	5	6	5	4	7	4	4	4	5	5
364	7	7	7	6	7	6	6	6	6	5	4	7	4	4	4	6	5
365	6	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5	7	5	6	5	6	6
366	7	7	7	6	7	6	6	6	6	5	5	7	5	6	5	7	6

367	6	5	6	6	6	6	7	7	6	5	5	6	5	6	5	6	6
368	5	4	6	6	6	6	6	5	5	3	3	7	4	4	3	6	6
369	6	5	6	5	6	4	7	5	5	5	4	6	4	4	3	5	5
370	6	5	7	6	7	7	7	7	5	4	4	6	4	4	4	7	6
371	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	4	7	4	4	4	6	6
372	7	5	7	7	7	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6
373	6	6	7	6	6	7	7	6	6	4	4	7	4	4	4	6	5
374	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6
375	6	5	6	5	6	6	6	5	5	3	3	7	3	5	3	6	5
376	7	7	7	6	6	7	7	6	6	5	4	7	4	5	4	6	5
377	6	5	6	6	7	6	7	6	6	5	4	7	4	5	4	7	6
378	6	5	5	5	5	4	6	6	5	4	4	6	4	5	4	5	5

7.2. BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Satisfacción	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	5	6	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	6	3
2	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	7	7	5	6	5	4	6	4
3	6	7	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	4	6	3
4	6	7	6	7	6	5	6	6	6	4	5	5	5	6	6	6	6	4	6	5
5	6	6	6	6	6	7	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	4	6	4
6	6	7	6	6	6	6	5	4	3	4	6	5	5	6	5	5	4	3	5	3
7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	5	6	5	4	6	4
8	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	5
9	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	6	5	4	6	5	5	4	4	5	4
10	5	7	6	6	6	6	6	5	5	5	6	7	6	6	5	6	5	5	6	5
11	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	4	7	4
12	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	6	5
13	6	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	4	6	3
14	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	5
15	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	7	6	6	5	6	4	4	4	5
16	5	7	7	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	5	6	5
17	5	7	6	6	5	5	5	4	4	4	6	6	6	7	4	5	4	4	4	3
18	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	5	7	4
19	5	6	6	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	4
20	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	5	6	4
21	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6
22	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	5
23	5	6	6	6	6	5	6	4	4	4	6	4	5	5	5	5	4	5	4	5
24	7	7	6	6	7	5	6	5	5	6	6	7	6	6	7	7	6	5	7	5
25	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	5
26	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	4	6	4
27	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
28	6	7	6	6	6	7	6	5	5	5	6	6	7	7	5	6	5	6	4	4
29	5	7	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	6
30	5	7	7	5	5	6	5	6	6	7	6	7	7	6	6	5	6	7	6	5
31	5	7	7	6	6	5	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6
32	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6
33	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	3
34	7	7	7	7	7	5	6	6	6	5	6	7	7	7	5	7	7	5	7	4
35	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
36	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	6	6	5	6	4	5	6	5
37	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6
38	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5
39	7	6	6	7	6	5	6	5	5	5	6	7	7	7	5	6	5	4	6	3
40	7	7	7	7	6	5	6	5	5	5	6	7	6	6	5	6	5	3	6	3
41	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	6	4	4	5	4
42	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	5
43	5	6	6	5	3	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3
44	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
45	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7
46	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6
47	6	7	7	6	6	5	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7
48	7	7	7	7	6	5	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6
49	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	6	4	5	5	5	6	5	4	5	3
50	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
51	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	5
52	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	5	7	6
53	7	7	7	6	6	7	7	7	7	5	6	7	7	7	6	6	7	7	7	5
54	7	6	6	7	6	5	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7
55	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
56	6	6	5	5	5	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
57	6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
58	6	6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6
59	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	4

60	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	6	6	5	5	4	3	5	3	
61	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	4	4	5	4	
62	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	
63	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
64	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	
65	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
66	7	7	7	7	6	6	7	5	5	5	7	7	6	6	5	6	5	5	5	4	
67	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	5	
68	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	3
69	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	
70	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	
71	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
72	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	
73	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
74	6	7	7	7	6	5	6	5	5	5	7	6	7	7	5	6	5	6	5	7	
75	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	
76	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	5	7	6	
77	7	7	7	7	6	7	6	5	5	5	7	7	6	7	5	6	5	4	5	4	
78	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
79	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	
80	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	
81	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	4	
82	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	
83	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	6	4	
84	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
85	6	6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
86	6	7	5	5	6	6	5	4	4	5	4	5	5	6	5	6	5	3	5	3	
87	5	7	7	4	3	4	3	4	3	4	7	5	6	6	4	3	4	5	3	5	
88	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
89	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	
90	7	7	6	6	6	4	6	6	6	5	5	5	6	7	6	6	6	5	6	6	
91	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	5	
92	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	
93	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	5	
94	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	
95	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	
96	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
97	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	6	4	
98	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	4	
99	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	
100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
101	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	
102	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	5	7	6	6	7	7	6	7	7	7	
103	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	
104	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	
105	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	5	
106	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
107	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	
108	7	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
109	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	5	
110	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	5	4	
111	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
112	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	
113	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	
114	6	7	7	6	5	5	5	5	5	5	7	6	7	6	5	5	5	4	5	4	
115	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	
116	7	6	6	6	6	7	6	7	7	5	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	
117	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
118	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
119	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	5	5	4	
120	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
121	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	

122	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	6	3	
123	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5
124	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
125	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
126	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3
127	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
129	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	5	6	6	6	5	7	6
130	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6
131	7	7	7	6	6	6	7	5	5	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5
132	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	5
133	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
134	7	6	6	7	6	7	6	5	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7
135	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7
136	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
137	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
138	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
139	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
140	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
141	7	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6
142	7	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
143	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6
144	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	5	6	6
145	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
146	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	5	7	7	7	6	6	7	7	6	6
147	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	5	6	6
148	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7
149	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4
150	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5
151	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
153	6	6	6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
154	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
155	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
156	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5
157	7	6	6	5	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6
158	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
159	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
160	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
161	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6
162	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7
163	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	6	4	4	5	4
164	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7
165	6	7	7	6	6	7	6	5	5	5	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7
166	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	5	5	7	6
167	6	7	5	5	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6
168	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
169	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5
170	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
171	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	5
172	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
173	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	5
174	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
175	6	6	6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5
176	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
177	6	7	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	6	4	4	5	4
178	7	7	7	6	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7
179	6	7	7	6	6	7	6	5	5	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7
180	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	6	6	5	5	5	4	4	3	
181	6	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	6	7	7	5	5	5	5	6	5
182	6	7	7	6	5	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6
183	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6

184	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	5	7	7
185	6	7	7	6	6	6	6	5	5	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6
186	6	7	7	6	5	5	6	7	7	5	6	6	7	7	7	5	7	6	6	7
187	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	7	7	6
188	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	5
189	7	6	6	6	7	7	7	6	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7
190	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6
191	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6
192	6	6	6	7	6	5	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	5	6	6
193	7	7	7	7	7	6	7	5	5	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
194	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7
195	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	5	6	7	6	7	6	6	6	7	5
196	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	5
197	7	7	7	7	6	5	6	6	6	5	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6
198	7	6	6	6	7	7	7	5	5	7	7	7	7	6	6	7	7	5	7	7
199	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7
200	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
201	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
202	7	7	7	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	6	7
203	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
204	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	5
205	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
206	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
207	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
208	6	6	5	6	6	5	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
209	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
210	7	7	7	6	6	7	5	7	7	6	7	6	5	5	5	6	4	4	5	4
211	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	3
212	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
213	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4
214	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
215	7	7	7	7	6	6	6	5	5	7	6	7	6	7	7	6	6	5	6	6
216	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
217	7	6	6	7	6	5	6	7	7	5	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7
218	7	7	7	6	5	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	5	7	5	6	7
219	7	6	6	6	6	7	6	5	5	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	5
220	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
221	6	6	5	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3
222	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	5
223	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
224	6	7	7	6	6	6	6	5	5	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6
225	7	6	6	7	7	5	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	5	6	6
226	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
227	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7
228	6	7	7	6	6	6	6	5	5	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7
229	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6
230	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6
231	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	5	7	6
232	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	5
233	6	7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
234	7	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7
235	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4
236	7	6	6	6	6	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	5
237	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7
238	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
239	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6
240	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6
241	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6
242	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7
243	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	5	7	5
244	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	5	6	5	6	7	6	6	7	6
245	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6

246	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	5	6	5
247	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	5	7	5	5	7	6
248	6	6	6	7	7	7	6	7	7	5	5	6	5	6	5	7	5	6	6	6
249	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6
250	6	6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	6	6	5	4	4	5	4
251	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	5	6	6	6	7	5
252	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
253	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
254	7	7	7	7	7	6	6	5	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	5
255	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	4
256	6	6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5
257	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7
258	6	6	6	7	6	5	5	7	7	5	6	7	7	7	5	6	5	5	5	4
259	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	5	6	7	6	6	7	6	7	6	6
260	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
261	7	6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	6	5	3	5	3
262	6	7	7	6	7	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	5	7	6
263	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7
264	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
265	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	5
266	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6
267	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
268	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
269	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
270	7	7	7	6	7	7	6	5	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
271	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
272	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7
273	7	6	6	6	6	7	6	5	5	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
274	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7
275	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	5
276	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6
277	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	5
278	6	6	6	6	7	7	6	5	5	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7
279	7	7	7	7	6	7	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	5
280	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6
281	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7
282	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	5
283	6	7	7	6	7	6	6	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6
284	6	7	7	6	6	7	5	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7
285	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7
286	7	7	7	6	7	7	6	5	5	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7
287	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	6
288	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	5	6	6
289	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	5	6	5
290	7	7	7	7	6	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5
291	6	7	7	6	6	6	6	5	5	7	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6
292	6	7	7	6	6	7	6	6	6	5	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6
293	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	5	6	7	6	7	6	7	6	6	5
294	7	6	6	7	6	6	6	5	5	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6
295	6	6	6	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5
296	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6
297	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6
298	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
299	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	4	3
300	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	5	6	7	7	7	6	7	6	6	7
301	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6
302	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
303	6	7	7	7	6	7	7	5	5	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6
304	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6
305	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6
306	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
307	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	5

ANEXO 8.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas del Centro Histórico de Trujillo, durante el periodo mayo – junio 2020?	<p>Hipótesis general: La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo durante el periodo mayo – junio 2020.</p> <p>Hipótesis específica: 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 algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. 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 algunas boticas en el</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, durante el periodo mayo – junio 2020.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Identificar la dispensación de medicamentos en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. 2. Identificar la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. 3. Establecer la relación entre la dimensión recepción y validación de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. 4. 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 algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo. 5. Establecer la relación entre la dimensión preparación y selección de la</p>	<p>Variable I: Dispensación de medicamentos</p>	<p>Definición conceptual: 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).</p> <p>Definición operacional: 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 productos, de los registros y entrega de productos e información (MINSa, 2009).</p>	<p>Tipo y diseño: No experimental de corte transversal. Diseño descriptivo, correlacional.</p> <p>Población y muestra: La población es 22250 usuarios. La muestra es 378 usuarios que acuden a uno de los cinco establecimientos de una cadena de boticas del centro histórico de Trujillo.</p> <p>Técnica e instrumentos: La técnica es la encuesta. Instrumento: dos cuestionarios: sobre dispensación de medicamentos con 17 ítems y sobre satisfacción de usuarios con 20 ítems.</p> <p>Método de análisis de datos: tablas de frecuencia, tablas de contingencia,</p>	<p>El 60.1% de los usuarios que acuden con prescripción médica a algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, perciben la dispensación de medicamentos como buena, el 39.2% regular y solo el 0.8% como mala. El 68.5% de los usuarios que acuden a algunas boticas en el Centro los Histórico de Trujillo, están satisfechos y el 31.5% están poco satisfechos de la atención recibida. La relación entre la recepción y validación con la satisfacción de usuarios en algunas boticas es significativamente moderada (Rho= 0.654). La relación entre el análisis e interpretación con la satisfacción de usuarios en algunas boticas es significativamente alta (Rho= 0.720). La relación entre la preparación y selección de los productos con la</p>	<p>La relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo, durante el periodo mayo-junio 2020 es significativamente alta (Rho = 0.812).</p>

	<p>Centro Histórico de Trujillo.</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 algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.</p> <p>d) La dispensación de medicamentos en su dimensión de los registros se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.</p> <p>e) La dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.</p>	<p>dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.</p> <p>6. Establecer la relación entre la dimensión de los registros de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.</p> <p>7. Establecer la relación entre la dimensión entrega de productos e información de la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas en el Centro Histórico de Trujillo.</p>	<p>Variable II: Satisfacción de usuarios</p>	<p>Definición conceptual: 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).</p> <p>Definición operacional: 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).</p>	<p>prueba de normalidad, prueba de Kolmogorov-Smirnov y coeficiente de correlación de Spearman.</p>	<p>satisfacción de usuarios en algunas boticas es significativamente moderada (Rho= 0.543). La relación entre los registros con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas es significativamente moderada (Rho= 0.658). La relación entre la entrega de productos e información con la satisfacción de usuarios en algunas boticas es significativamente alta (Rho= 0.708).</p>	
--	---	---	---	---	---	--	--

ANEXO 09.
CONSTANCIA DE REDACCIÓN

CONSTANCIA

El que suscribe, Ms. Jorge Felipe Chávez Peralta, identificado con DNI N0. 17907543, con domicilio legal en Jr. John Kennedy No. 253 (Urb. La Perla) de esta ciudad, experto en corrección de textos, manifiesta haber enmendado fallas gramaticales y vicios de expresión en el Trabajo de Investigación titulado: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS RELACIONADOS CON SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN BOTICAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE TRUJILLO, 2020.

La autoría corresponde a la Br. Yannina Jackelin Briceño Rodríguez y la asesoría a la Dra. Miryam Lora Loza, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo. El trabajo es para optar la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

La autora ha aceptado las enmiendas; pero, por criterio propio, desestimó algunas sugerencias del corrector.

Extiendo la presente constancia a pedido de la interesada.

Atentamente,

Jorge F. Chávez Peralta