



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE SALUD

**Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un
establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022**

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

AUTORA:

Toribio Alva, Lucero Prycila (orcid.org/0000-0003-3436-4518)

ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE — PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme y darme mucha salud, a mi esposo e hija quienes me dieron la fortaleza y perseverancia para lograr una meta más en mi vida profesional; a mis padres y hermanas por siempre estar conmigo en cada etapa de mi vida.

Lucero Prycila

AGRADECIMIENTO

Agradezco al establecimiento farmacéutico por permitirme realizar esta investigación y a la vez a mi asesor Luis Sosa por darme los conocimientos necesarios para poder ejecutar dicho trabajo con el fin de crecer profesionalmente.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Correlación de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.	27
Tabla 2	Correlación de la recepción y validación de la prescripción y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.	28
Tabla 3	Correlación del análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.	29
Tabla 4	Correlación de la preparación y selección de los productos para su entrega con la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.	30
Tabla 5	Correlación de los registros de la prescripción y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.	31
Tabla 6	Correlación de la entrega de productos e información y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.	32
Tabla 7	Distribución de los niveles de las buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.	33
Tabla 8	Distribución de los niveles de satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.	34

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022, la metodología fue no experimental, diseño descriptivo -correlacional de corte transversal. Se desarrolló a una muestra de 150 usuarios en donde se les aplicó dos instrumentos; el primer instrumento estuvo conformado por 17 preguntas y el segundo instrumento por 20 preguntas respectivamente. Se contempló un Rho de Spearman= 0.705 entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario, Rho de Spearman= 0.531 entre la recepción y validación de la prescripción y satisfacción del usuario, Rho de Spearman= 0.671 entre el análisis e interpretación de la prescripción y satisfacción del usuario, Rho de Spearman= 0.641 entre la preparación y selección de productos para su entrega y satisfacción del usuario, Rho de Spearman= 0.608 entre los registros y satisfacción del usuario, Rho de Spearman= 0.584 entre la entrega de productos e información y satisfacción del usuario. Respecto a la buenas prácticas de dispensación fue 76% buena y 24% regular y para la satisfacción del usuario el 76.3% percibieron estar muy satisfechos y 24.7% regular. Dando por concluido que existe relación entre ambas variables.

Palabras clave: Dispensación, medicamentos, satisfacción y usuario

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between good dispensing practices and user satisfaction in a pharmaceutical establishment, Carhuaz 2022, the methodology was non-experimental, descriptive-correlational cross-sectional design. It was developed to a sample of 150 users where two instruments were applied; the first instrument consisted of 17 questions and the second instrument of 20 questions, respectively. A Spearman's Rho= 0.705 was considered between good dispensing practices and user satisfaction, Spearman's Rho= 0.531 between receipt and validation of the prescription and user satisfaction, Spearman's Rho= 0.671 between the analysis and interpretation of the prescription and user satisfaction, Spearman's Rho= 0.641 between the preparation and selection of products for delivery and user satisfaction, Spearman's Rho= 0.608 between records and user satisfaction, Spearman's Rho= 0.584 between the delivery of products and information and user satisfaction. Regarding good dispensing practices, it was 76% good and 24% regular, and for user satisfaction, 76.3% perceived being very satisfied and 24.7% regular. Concluding that there is a relationship between both variables.

Keywords: Dispensing, medications, satisfaction and use

I. INTRODUCCIÓN

La dispensación de medicamentos es un acto importante que realiza el profesional Químico Farmacéutico el cual a través de la receta proporciona el medicamento al paciente, informándole y orientándole sobre su uso adecuado, dosis, condiciones de conservación, efectos adversos, entre otros con el fin de promover su correcta utilización y así garantizar su cumplimiento; hoy en día eso no se logra a menudo ocasionando un inadecuado efecto terapéutico e insatisfacción por parte del paciente.

A nivel internacional según la Organización Mundial de la Salud (2002), más de la mitad de todos los medicamentos se dispensan, se recetan o venden de manera ineficaz, es así que aproximadamente una cuarta parte de la población mundial carece de acceso a los medicamentos esenciales, mientras que la otra mitad de la población lo toma de forma incorrecta, ocasionando una falla en el tratamiento farmacológico y por ende una insatisfacción del paciente. Es así que es muy importante la satisfacción del paciente ya que este se logrará a través de la atención adecuada para abordar su problema de salud y a su vez mejorar su calidad de vida.

Los servicios farmacéuticos son aquellos encargados de garantizar un uso más eficiente, seguro y eficaz de los medicamentos, contribuyendo a la reducción de los errores al momento de la medicación el cual está considerado entre las diez primeras causas de muerte a nivel mundial, esto ocasiona daño a la seguridad del paciente, dando como resultado una alta tasa de hospitalización, morbilidad y mortalidad lo cual representa más del 1% del gasto sanitario en el mundo. Es así que se identificaron seis puntos en estado crítico de la cadena terapéutica en una revisión exploratoria sistemática de bases internacionales y estales: dispensación, revisión del tratamiento, transición asistencial, seguimiento farmacoterapéutico, orientación del paciente e indicación farmacéutica (Astibia, Arruti, Larrea, Gatelurrutia, Goyenechea, 2020).

A nivel Nacional el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014) ejecutó un cuestionario nacional sobre la Satisfacción de Usuarios del Seguro Universal de Salud que permite determinar la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, así como la identificación de problemas o desafíos con la prestación de servicios de salud. El estudio incluyó una muestra que incluía 181 establecimientos de salud, en donde 95 pertenecieron al Ministerio de Salud (MINSA), 55 pertenecían al ESSALUD, 22 Clínicas Privadas y por último 9 a las Fuerzas Policiales y Armadas en donde tuvo como resultados que el 70.1 por ciento de los pacientes estaban satisfechos con la atención que recibieron, el 8.3 por ciento no lo estuvo y el 21.6 por ciento refirieron no estar ni satisfecho/ ni insatisfecho. A la vez el 35.1 por ciento de los usuarios manifestaron que el mayor problema era la escasez de medicamentos en los servicios de farmacia de los establecimientos de salud.

Asimismo se recogieron datos de una encuesta nacional de 3 mil 849 usuarios de establecimientos farmacéuticos para conocer los motivos por los que compran medicamentos en un lugar diferente al de la receta, así como los motivos de la automedicación en la que el 52,3% de usuarios de farmacias y boticas compraban medicamentos sin su respectiva receta médica, el 28,5% compraban con receta y la mostraban físicamente y el 19,2% que dijo que lo había comprado con receta médica pero no la mostraban físicamente. Además el 30,4% de los usuarios informaron que compraban medicamentos sin receta médica porque ya lo habían tomado, el 24,3% indicaron que sus problemas de salud no son demasiados graves como para pasar consulta por el médico y el 19,4% informaron que tardan demasiado tiempo para ser atendidos en el establecimiento de salud.

En el país de Perú se han realizado varias investigaciones en donde la satisfacción del usuario generalmente se une con altos niveles de adherencia al tratamiento y una baja valoración de índice de mortalidad; lo cual hace que se deba evaluar diversas soluciones para mejorar la satisfacción ya que la falta de información del medicamento prescrito genera un gran problema al momento de la atención y a su vez hace dudar sobre la continuidad al establecimiento farmacéutico (Briceño 2020).

Asimismo se debe tener en cuenta la importancia de la relación entre el Químico Farmacéutico con el paciente, de tal forma que este cumpla correctamente la información brindada en el momento de la dispensación del medicamento para que así se haga una adecuada continuidad al establecimiento y a su vez lograr una adecuada satisfacción por parte del usuario.

En general la satisfacción del usuario es un indicador que se relaciona con la dispensación de medicamentos ya que permite evaluar el nivel de atención del establecimiento farmacéutico. La mayoría de establecimiento farmacéuticos no cuentan con la participación activa del Químico Farmacéutico en su rol de la dispensación farmacéutica ya que por el contrario se encuentran enfocados en el precio de cada medicamento y la diversificación de sus promociones, bonos o servicios médicos adicionales con el fin de obtener mayor ingreso monetario dejando atrás la visión que es mejorar el nivel de atención del paciente y otorgar un adecuada dispensación farmacéutica (Montenegro, 2018).

En este sentido el usuario al percibir esa atención se llevara una mala expectativa de la atención brindada quedando insatisfecho y por lo cual como consecuencia traerá que ya no regrese al establecimiento farmacéutico y posiblemente hablara mal de ese lugar frente a otras personas.

También la satisfacción del paciente se considera para mejorar los resultados del tratamiento del paciente por lo cual evaluarla es una parte fundamental de los servicios de salud haciendo que sea obligatorio para los establecimientos públicos y privados. Dicha variable se mide con el instrumento cuestionario SERVQUAL, es así que implementarla en los servicios de farmacia establecería cambios positivos (Caldas, 2019).

Además tenemos estudios realizados en nuestro país en donde la opinión del paciente adquiere un gran valor en lo que refiere a su propia salud, por lo que medir el nivel de satisfacción al propio paciente con la atención que le brinda un

establecimiento farmacéutico juega un papel muy importante en las instituciones hospitalarias, el cual permite un uso más apropiado y eficaz del capital humano, ya sea en cuanto a costos y en obtener mejores resultados en cuanto a salud y cumplimiento terapéutico (Garate, 2019).

A nivel local, en Ancash tenemos 12 Hospitales del Ministerio de Salud en donde solo 3 de ellos tienen implementado la dispensación de dosis unitaria el cual ha ejecutado resultados positivos, logrando un mejoramiento en la calidad de atención de los pacientes hospitalizados, reduciendo los errores de prescripción, mejorando el control del seguimiento farmacoterapéutico, evitando los problemas relacionados a los medicamentos y disminuir los gastos para los pacientes como para el Hospital. Así es que en el Hospital de Casma se realizó un trabajo de investigación con el propósito de mejorar la calidad, seguridad y efectividad de los medicamentos, a su vez la adecuada implementación de las Buenas Prácticas de Dispensación. (Crisanto, 2018)

El establecimiento donde se realizara la presente investigación se encuentra ubicado en Carhuaz, dicho establecimiento es muy concurrido por pobladores de la zona debido a que se encuentra ubicada frente al Mercado y a su vez es la única que se encuentra en la Av. Rio Buin donde hay mucha demanda de comerciantes.

Es así que en dicho establecimiento se puede observar la falta de interés para ejecutar las Buenas prácticas de dispensación debido al desinterés y tiempo por parte del paciente; la falta de conocimiento del idioma quechua por parte de los profesionales de salud ya que hay un número de pacientes que tienen esa lengua materna; ocasionando así una insatisfacción por parte del paciente haciendo que este realice un mal uso de los medicamentos y por ende se dé un inadecuado tratamiento farmacológico el cual puede empeorar la enfermedad o no solucionarla conllevando que los pacientes se sientan insatisfechos al ser atendidos.

Ante lo mencionado se realiza la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022?

La presente investigación se justifica debido a que es muy conveniente porque va a permitir conocer la problemática de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos en una Botica Privada ya que es un problema muy frecuente que está atravesando la población la cual está siendo afectada generando así un gran nivel de insatisfacción por parte del paciente lo cual conlleva a empeorar los problemas de salud.

A nivel práctico esta investigación va servir como base para que a partir de ello dicho establecimiento farmacéutico pueda cumplir con el adecuado proceso de las Buena Prácticas de Dispensación para que así se pueda lograr una mayor satisfacción por parte del paciente evitando el uso inadecuado de los medicamentos y/o hierbas medicinales, la automedicación u otros errores en el proceso de la dispensación con el único fin que es mejorar los problemas de salud y la calidad del paciente que acude a los establecimientos farmacéuticos.

En el aspecto social se quiere lograr valorar la función del profesional Químico Farmacéutico el cual hoy en día no se le está tomando la importancia necesaria en el campo de la salud; siendo este el profesional de salud que se encarga de orientar e informar al paciente acerca del uso racional de medicamentos, lo cual abarca un campo más general e específico del medicamento evitando así los efectos adversos e interacción de medicamentosas la cual en la mayor parte de los casos es un tema desconocido por parte del médico ocasionando la falta de mejoría del problema de salud del paciente y hasta en algunos casos se pueda agravar la enfermedad afectando así la salud del paciente.

Es así que en la presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Y como objetivos específicos tenemos: a) Establecer la relación entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. b) Establecer la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. c) Establecer la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega con la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. d) Establecer la relación entre los registros de la prescripción con la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. e) Establecer la relación entre la entrega de productos e información con la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. f) Determinar los niveles de las buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. g) Determinar los niveles de satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Por consiguiente se planteó la siguiente hipótesis general: existe una relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022

Tenemos como hipótesis específicas: a) La dimensión recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. b) La dimensión análisis e interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. c) La dimensión preparación y selección de los productos para su entrega se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. d) La dimensión de los registros se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico,

Carhuaz 2022. e) La dimensión entrega de productos e información se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Existen investigaciones realizadas anteriormente tanto nacionales como internacionales que guardan un vínculo con cada una de las variables a estudiar; es decir referida a la dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente. Dicho esto se procederá a citar los antecedentes de estudio.

Millón, Silva y Urbina (2018) en Nicaragua realizaron una investigación sobre el desarrollo de dispensación de medicamentos en farmacias afiliadas al Hospital El Calvarito en donde su objetivo fue estimar el desarrollo de dispensación de medicamentos. La investigación fue descriptiva y transversal, involucrando a 175 participantes. Dando como resultados que los trabajadores de farmacia no completan en su totalidad los pasos del desarrollo de dispensación; en un 100% se determinó que se realiza la recepción de la receta, en un 80% el farmacéutico solamente realiza la interpretación de la receta en casos especiales obteniéndose un cumplimiento, en cuanto a la preparación del medicamento se pudo identificar que el proceso de rotulado no se lleva a cabo demostrando un 30% de falta de incumplimiento; respecto a la entrega del medicamento, la orientación que se otorga es solamente del 40%, obteniéndose un 74% de promedio de cumplimiento dándose a entender que las etapas de dispensación se dan de manera regular repercutiendo esto de forma negativa en cuanto al entendimiento apropiada del usuario para usar los medicamentos y en su mejora de salud. Por último se llegó a la conclusión que las etapas de dispensación de medicamentos por parte de los trabajadores no se llevó a cabo en su totalidad demostrando que las funciones son de manera regular.

En un estudio realizado en Pakistán en el 2018, Aziz, Atif, Farooq, Wenjing-ji, Jiang Masud, Chang, Malik y Colmillo plantearon determinar áreas para mejorar el servicio de farmacia y la satisfacción del paciente. Basado en un estudio de manera transversal con 1088 pacientes como muestra que fueron atendidos en 544 farmacias comunitarias en donde dio como resultado una puntuación media de 2,78/5,00 de satisfacción general de los pacientes; (4,16/500) para el tiempo de

servicio de farmacia que cumplió con los requerimientos de la mayoría de los pacientes; (3,99/5,00) por la buena atención del farmacéutico; (3,66/5,00) para el almacenamiento de medicamentos; (3,19/500) para la satisfacción de los pacientes respecto a la disponibilidad de medicamentos y (3,41/500) la calidad de los medicamentos fueron casi moderados. Asimismo (4,35/500) se encontraron muy satisfechos por las instrucciones legibles para sus medicamentos, (2,28/5.00) de pacientes estaban insatisfechos con el conocimiento de la farmacéutica y (2,24/5,00) de pacientes percibieron que el interés del personal era bajo. Como resultado se detectó bajos niveles en cuanto a la satisfacción del usuario que son atendidos en la farmacia en Pakistán.

Penado y Ríos (2016) en Nicaragua realizaron una investigación con el objetivo de comprobar si están cumpliendo con las buenas prácticas de dispensación en la farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis. El método que usaron fue descriptivo y prospectivo, usando una muestra de 80 pacientes en donde se obtuvo como resultado que el 100% del personal de farmacia sí cumple con la etapa de recepción y validación de la receta; el mismo porcentaje se obtuvo para el caso de preparación y selección de los productos para su entrega, análisis e interpretación y registros de las recetas. Asimismo 73.25% sí cumple con la buena entrega de los medicamentos mientras que el 26.25% no lo hace y por último el 90% brinda información del medicamento y un 10% no lo brinda. Concluyendo así que dicha farmacia cumple con cada etapa de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y su nivel de satisfacción es muy bueno por parte del paciente ya que se resalta sus necesidades brindándosele amabilidad, respeto, eficiencia y rapidez.

Barahona y Santa María (2017) en Ecuador realizaron un estudio enfocado en la valoración del proceso de dispensación de medicamentos relacionada con la satisfacción del paciente en la farmacia de la Clínica Metropolitana. El enfoque de este estudio fue principalmente cuantitativo-cualitativo, y su objetivo fue analizar el proceso de dispensación de medicamentos y su relación con la satisfacción del paciente.

La muestra fue de 110 pacientes externos en donde se obtuvo como resultado que en el proceso de preparación de los medicamentos y etapas de búsqueda, y orientación del paciente y entrega de los medicamentos fueron del 90% y 81.82%, valores altos del no cumplimiento; se obtuvo 92% y 68% del no cumplimiento en farmacias de Ambato y en farmacias de Riobamba se obtuvo un 96% y 52% respectivamente. Dando como conclusión que las variables buenas prácticas de dispensación y satisfacción del paciente tienen una relación lineal perfecta positiva.

Además Cárdenas (2018) busco examinar la relación que hay sobre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del paciente en un estudio realizado en la ciudad de Cajamarca, la cual fue de naturaleza cuantitativa, correlacional y transversal. Se tuvo como muestra 369 pacientes en donde arrojo como resultados una alta correlación de 0,882 de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman con un 99% de confianza en donde 295 encuestados afirman que la dispensación es adecuada mientras que 74 opinan que es inadecuado. A su vez 273 se encuentran satisfechos y 96 encuestados insatisfechos. Finalmente se determinó que ambas variables tienen relación.

Tello y Pajares (2018) en Cajamarca propusieron una investigación sobre la identificación de la relación entre el tiempo que esperan ser atendidos y la satisfacción del paciente de Farmacia en el Hospital II ESSALUD. El método que uso en su investigación fue no experimental transversal correlacional descriptivo. Teniendo como muestra 379 pacientes. Sus resultados fueron que 55% de los pacientes están satisfechos con el servicio, mientras que el 25% están insatisfechos. Se demostró que el coeficiente de Correlación de Pearson tiene una relación de manera indirecta debido a que al tener un nivel alto del tiempo de espera va a ocasionar la disminución de la satisfacción por parte del paciente al momento de la dispensación de sus medicamentos.

Briceño (2020) realizo en Trujillo un estudio sobre la Dispensación de Medicamentos y la Satisfacción del Usuario en una prestigiosa y conocida red de

Boticas del Centro Histórico, en el que determino la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario que acude con su receta médica. Dicho estudio fue experimental y transversal el cual se realizó a 378 usuarios en donde se arrojó los siguientes resultados: 0.8% de usuarios percibió que la dispensación de medicamentos fue mala, de los cuales el 39.2% fue regular y el 60.1% fue buena. Además el 68.5% de los usuarios atendidos informaron sentirse satisfechos con la atención recibida y el 31.5% estuvieron pocos satisfechos. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) en el caso de la recepción y validación fue de 0.654; para la interpretación y su análisis con satisfacción del usuario, el Rho fue de 0.720; para la preparación y selección de productos con satisfacción del usuario, el Rho fue de 0.543; para el registro con la satisfacción del usuario, el Rho fue 0.658 y para entrega de productos e información, el Rho fue de 0.708. Debido al alto coeficiente de correlación de 0.812, los investigadores llegaron a la conclusión de que la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente se conectan de una manera significativa.

Rodríguez y Mendoza (2016) en Huancayo realizaron una investigación con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario en cuanto a la dispensación realizada en farmacia de consulta externa del Hospital Docente Clínico-quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Con un tipo de investigación de nivel básico, descriptivo, prospectivo y transversal; con una muestra de 367 pacientes obteniéndose que un 50% de usuarios están pocos satisfechos con respecto a la satisfacción debido a la falta de interés por parte del personal en el proceso de entrega de la prescripción, 39% determinaron que su receta no fue leída y/o interpretada de manera adecuada, 59% indica que se comete un error en la entrega de sus medicamentos y el 98% refiere que no hay privacidad ni confiabilidad para la dispensación de sus medicamentos. Concluyéndose que el 50% de usuarios se sintieron pocos satisfechos y el 16% insatisfecho respecto al grado de satisfacción en el proceso de dispensación.

Asimismo Cabanillas (2020) en Trujillo realizó un estudio acerca del Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos y la Satisfacción del Paciente para poder determinar aquella relación que pueda existir entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del paciente. Dicho trabajo fue descriptivo de método no experimental correlacional y el tamaño de la muestra fue de 310 pacientes. El resultado fue que un porcentaje del 99.4 de pacientes quedaron muy satisfechos con la dispensación; en la relación estadísticas (Phi y Vv de Cramer) arrojó una $p=0,000$ ($p<0.05$), lo que indica que las dos variables mencionadas están relacionadas. A su vez se evaluaron tres dimensiones de las buenas prácticas de dispensación (recepción y validación de recetas, análisis e interpretación de recetas; y elaboración y selección de los productos), todas ellas vinculadas a la satisfacción del cliente en donde se obtuvo un $p=0,003$; $p=0,015$ y $p=0,002$ respectivamente, indicando un vínculo entre las dimensiones examinadas y la satisfacción del usuario. La conclusión fue que las buenas prácticas de dispensación están vinculadas a la satisfacción del paciente en una farmacia de Cajabamba.

Por otro lado Valle (2019, Paiján) en investigación en un Centro de Salud de Paiján se planteó establecer aquella relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio con la dispensación farmacéutica. Dicha investigación fue descriptiva de tipo correlacional de diseño transversal con 149 usuarios. En los resultados se encontraron que el 57.7% de usuarios percibieron que la calidad de servicio fue moderado y el 67.1% de usuarios percibieron que la calidad de la atención a nivel general fue poco satisfecha. A su vez respecto a la satisfacción con la fiabilidad fue de un 66,8%; la capacidad de respuesta o responsabilidad 65.1%; la seguridad 65.8%; la empatía 66.4% y la tangibilidad 67.1%. Concluyéndose que la calidad de servicio está significativamente ligada a la satisfacción del usuario en un nivel amplio y a su vez se obtuvo una $p<0,05$ en las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

López (2019, Piura) realizó una investigación para corroborar si puede darse una relación entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Farmacia en el Hospital de Paita. Aplicándose el método observacional de análisis descriptivo transversal con una muestra de 92 usuarios en donde se obtuvo un 71.74% de usuarios satisfechos y un 80% del personal cumple con las BPD. A su vez en la prueba del Chi cuadrado calculado se obtuvo 19.2 concluyendo así que si existe relación entre las BPD y la satisfacción del Usuario Externo.

Por último, pero no menos importante, Solís (2022) realizó en Lima una investigación para conocer la relación entre cumplir las BPD con el nivel de satisfacción de los pacientes de las farmacia del distrito de Chorrillos; su método utilizado fue cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo, transversal y de correlacional simple. Su muestra estuvo compuesta por 200 usuarios con resultados: en cuanto la recepción y validación de la receta 89.5% lo realiza y 10.5% no lo realiza; análisis e interpretación 100% lo realiza; preparación y selección del producto para su entrega el 100% lo realiza; registros solo 62% lo realiza y un 38% no lo realiza; entrega de productos e información el 100% lo realiza. Respecto a la satisfacción en el caso de la entrega de los medicamentos arrojaron un 92.5% de usuarios muy satisfecho; para la información del uso del medicamento un 76% estuvieron muy satisfecho y el 69% de usuarios estuvieron satisfechos con la charla educativa. Asimismo en la prueba de Chi- cuadrado y Rho de Spearman arrojó como resultado un $P= 0,000$ ($P < 0,05$) indicando una relación entre los variables de BPD y satisfacción del paciente, en cuanto la recepción y validación se logró $P= 0,000$; $P= 0,000$ para el análisis e interpretación; $P= 0,03$ para la preparación y selección y $P= 0,00$ para la entrega de productos e información, todos estos resultados fueron menor a 0,05. Concluyendo así que el cumplimiento de BPD tiene relación con el nivel de satisfacción.

Las Buenas Prácticas de Dispensación tiene como concepto aquel conjunto de normas definidas por el MINSa para garantizar el uso apropiado de los

medicamentos las cuales consiste en garantizar que el paciente reciba el medicamento prescrito, en la dosis y cantidades recetadas, con una clara información sobre su uso y almacenamiento, y en un envase en donde el medicamento pueda mantener su calidad en óptimas condiciones. (2017)

Por consiguiente la dispensación de medicamentos es el acto profesional realizado por un farmacéutico que empieza con la recepción de una receta y finaliza con la entrega de uno o más medicamentos a un paciente, en donde este brinda información sobre el uso adecuado de medicamentos, interacción entre medicamentos, efectos adversos y el almacenamiento adecuado de como conservar el producto. Asimismo está conformada por 5 procesos, la primera es recepción y validación de la prescripción, en donde el médico debe entregar una receta en donde la letra sea legible y a la vez clara para así evitar cualquier tipo de error en la comprensión, luego ser presentada al Químico farmacéutico para corroborar que su contenido cumpla con lo establecido en la ley vigente. Seguido se realizara la dispensación el medicamento. (MINSa 2017)

El segundo proceso es el análisis e interpretación de la prescripción, en donde el Químico Farmacéutico interpretará las abreviaturas utilizadas por el médico en la receta verificando que la dosis indicada sea la adecuada para el paciente según su problema de salud además de la cantidad a entregar, interacción medicamentosa y duplicidad terapéutica. (MINSa 2017)

El tercer proceso es la preparación y selección de los medicamentos para la entrega, en donde la preparación de los medicamentos es uno de los principales aspectos más importantes del proceso de dispensación y va empezar una vez que se haya entendido la prescripción. Asimismo, antes de ser entregado al paciente se debe asegurar que los productos tengan una apariencia adecuada y que se encuentre en buenas condiciones. (MINSa 2017)

El cuarto proceso son los registros, en donde el establecimiento farmacéutico lleva un control de registros de medicamentos que son entregados a los pacientes para llevar un control y verificar su existencia; además son indispensables en la solución de problemas relacionados con los medicamentos. (MINSa 2017)

El quinto proceso es la entrega de los productos e información, en donde el profesional farmacéutico es el único encargado de dar información y/o orientación sobre cómo se va a realizar la administración de los medicamentos, uso, dosificación, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y su condición de almacenamiento. Asimismo, se debe asegurar de que el paciente entienda todas las indicaciones dadas y a su vez debe ser tratado con sumo respeto manteniendo la confidencialidad y la intimidación mientras se dispensan ciertos medicamentos de acuerdo a su necesidad o patología. (MINSa 2017)

El Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (2017) define a la dispensación de medicamentos como aquel servicio que brinda el Químico Farmacéutico de manera personal al paciente con el fin de garantizar que a este mismo se le proporcione los medicamentos requeridos de una manera adecuada, en las dosis exactas y por el tiempo indicado en su receta, adicionándole a este la información necesaria para poder lograr la mejoría de su estado de salud. Asimismo se debe tener en cuenta que dicha función puede ser apoyada por un técnico en farmacia siempre y cuando este bajo la supervisión del profesional farmacéutico.

A su vez este mismo indica como procedimientos al contenido y periodo de validez de la receta detallándose los datos del paciente, médico y tratamiento indicado, siguiendo con eso se le consultará al paciente si padece de otras enfermedades, si se encuentra con lactancia/embarazo, toma otros medicamentos, sufre de alergias; con el fin de evitar cualquier problema que pueda complicar el tratamiento indicado y/o la salud de este mismo. Antes de ejecutar la etapa de entrega del medicamento, se verificará las condiciones de conservación y/o almacenamiento de los medicamentos como también su fecha de vencimiento para luego hacer el registro

respectivo en el establecimiento y finalizando el proceso con la entrega de los medicamentos incluyendo la información detallada para que se pueda realizar un uso correcto del medicamento y lograr la pronta recuperación del paciente. (Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, 2017)

En cuanto a los Establecimientos farmacéuticos de dispensación, son las boticas o farmacias que prestan los establecimientos del sector público o privado en los que se realizan el acto de dispensación de medicamentos, productos farmacéuticos y/o fórmulas magistrales y oficinales. Estos establecimientos farmacéuticos están supervisados por un Químico Farmacéutico autorizado. (MINSa, 2017)

También se le define como aquel lugar que para su funcionamiento debe contar con autorización sanitaria de funcionamiento para poder elaborar preparados farmacéuticos, almacenar, distribuir, importar, exportar, comercializar, distribuir, realizar atención farmacéutica, etc. (Llaccho, 2022)

El medicamento es cualquier preparado o sustancia farmacéutico utilizada para la prevención, diagnóstico y/o tratar una condición patológica, alterar sistemas físicos en beneficio de la persona a quien se le administra. (OMS 2013).

Este a su vez al ser consumido por el paciente puede lograr efectos beneficiosos o perjudiciales, lo cual último se le considera como reacciones adversas y al ser ingerido con otro medicamento puede ocasionar una interacción medicamentosa; por lo tanto debido a esto se establece la Farmacovigilancia con el fin de poder lograr seguridad al ser consumidos. (García, Alonso, López, León, 2013)

En cuanto a la satisfacción del usuario esta empieza a tratarse en el año 1970, a medida que pasan los años se define como aquel estado mental, representando sus respuestas emocionales, intelectuales, y materiales ante la ejecución de una necesidad o deseo de datos informativos. (Hernández, 2011)

Asimismo se le considera un factor definitivo para la utilización de los servicios de salud es decir una forma de medir el grado de interacción entre los profesionales de salud y el paciente, ya que se considera que uno de las razones más importante para conocer el grado de satisfacción es debido a que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con todas las recomendaciones farmacológicas. Por lo tanto dicha variable se le considera como un indicador deseable y necesario en la atención a la salud debido a que aportará datos sobre la aceptación colectiva e individual de los servicios brindados. (De los Ríos, Rojas, 2014)

Por último la encuesta SERVQUAL es un cuestionario de escala multidimensional elaborada por A. Parasuraman y colaboradores que se aplica en el sector salud para precisar los niveles de satisfacción con la calidad del servicio brindado al usuario. (MINSA 2011)

En 1988 fue publicada y desde ese entonces se han realizados revisiones y numerosas mejoras ya que se le considera una técnica de investigación comercial en donde se logrará saber las expectativas que tienen los clientes y como aprecian el servicio brindado. Dicha encuesta analiza aspectos cualitativos como cuantitativos a través de opiniones sobre el servicio brindado, sugerencia y comentarios para mejora de los servicios con el fin de conocer aquellos factores impredecibles e incontrolables ya que este instrumento sirve para la mejora y comparación entre otras empresas. (Matsumoto, 2014)

Dicho instrumento consta de una serie de preguntas sobre las expectativas del usuario y la percepción de la calidad del servicio, con un total de cinco atributos:

La fiabilidad: consiste en la capacidad de brindar los servicios prometidos de manera confiable y cuidadosa, en donde la empresa debe cumplir sus promesas con respecto a las entregas, la prestación del servicio, fijación de precios y la solución de problemas. Capacidad de Respuesta: consiste en la capacidad y habilidad para asistir a los usuarios y proveerlos un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la

atención y rapidez con que se atienden las solicitudes, responder preguntas y solucionar problemas de los usuarios. Seguridad: consiste en la capacidad de transmitir credibilidad, confianza en la prestación de atención sin la presencia de amenazas, riesgos o dudas. Empatía: consiste en el nivel de servicio personalizado que los negocios brindan a sus clientes; esta debe ser entregada en la forma preferida por el cliente. Aspectos Tangibles: consiste en la forma física de las instalaciones, infraestructura, apariencia del personal, equipamiento y materiales de comunicación. (MINSA, 2011)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

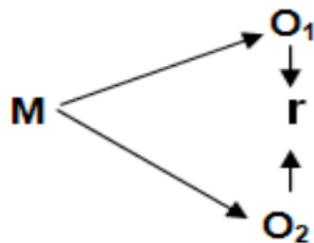
3.1.1. Tipo de investigación

Tipo de investigación es básica ya que esta consiste en la recopilación y el recojo de la información con el único fin que es el de responder a las preguntas planteadas o probar las hipótesis respectivamente. (Hernández y Mendoza 2018)

3.1.2. Diseño de investigación

Dicha investigación es diseño no experimental debido a que no se controlaron ni manipularon las variables de estudios; y es de corte transversal porque los datos se recolectaron en un momento específico. (Hernández, Fernández, Baptista 2014)

Asimismo es descriptivo porque solo se seleccionaron una serie de preguntas las cuales se midieron de forma independiente; y es correlacional porque esta investigación tiene un solo objetivo determinar el grado de correlación entre las variables. (Hernández, Fernández, Baptista 2014)



Dónde:

M = Muestra

O1= Observación de la v1

O2= Observación de la v2

r = Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Buenas prácticas de dispensación de medicamentos

Definición conceptual: Es el conjunto de normas establecidas por el MINSA para asegurar el uso adecuado de medicamentos las cuales consiste en garantizar que se entregue el medicamento correcto al paciente, en dosis y cantidad prescrita, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento (2017).

Definición operacional: Es el preciso momento en donde el Químico Farmacéutico recepcionará la receta y realiza la entrega del medicamento al paciente en donde a este se le incluye la interpretación de la receta y el adecuado asesoramiento del medicamento prescrito. Dicha variable se midió a través de una encuesta conformada por 17 preguntas en donde se calificó con 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación. (Odalís Rodríguez, Ana García, Liuba Carbonell, Pablo León, 2017).

Dimensiones: a) Recepción y validación de la prescripción. b) Análisis e interpretación de la prescripción. c) Preparación y selección de los productos. d) De los registros. e) Entrega de los productos e información.

Escala de Medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es el estado mental del usuario y representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. (Hernández, 2011)

Definición operacional: Se considera para mejorar los resultados del tratamiento del paciente por lo cual evaluarla es una parte fundamental de los servicios de salud haciendo que sea obligatorio para los establecimientos públicos y privados. Dicha variable se midió a través de una encuesta conformada por 20 preguntas en donde se calificó con 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación. (Caldas, 2019)

Dimensiones: a) Fiabilidad. b) Capacidad de respuesta. c) Seguridad. d) Empatía. e) Elementos intangibles

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Arias, Villasis, Miranda (2016) indica que la población es aquel conjunto de elementos que tienen una determinada característica definitiva, limitada y sobre todo accesible.

La población fueron todos los usuarios que recibieron la dispensación de sus medicamentos durante un mes según la data del registro 2021, obteniéndose 750 atenciones.

- **Criterios de inclusión:**

Usuarios atendidos con edad entre los 18 y 60 años.

Usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico con receta médica.

- **Criterios de exclusión:**

Usuarios atendidos menores de 18 años.

Usuarios que no desean recibir información de sus medicamentos.

Usuarios que acuden a comprar productos de perfumería.

3.3.2. Muestra

Roldan, Fachelli (2015) definen a la muestra como un subconjunto representativo de la población con la cual se realizó la investigación con el fin de obtener resultados válidos.

La muestra la constituyó 150 usuarios que fueron atendidos durante el mes de junio en el establecimiento farmacéutico de Carhuaz.

3.3.3. Muestreo

López (2004) lo define como la técnica que se utilizara para seleccionar algunos elementos de la población lo cual va a representar lo que puede estar pasando en dicha población.

Dicho estudio fue un muestreo de forma no probabilística intencional debido a que la elección de los elementos dependió de un criterio específico por parte del investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es la manera de recoger y/o registrar la información para ser usada como datos científicos que nos ayudaran en nuestro objetivo de estudio. (Yuni, Urbano 2014)

En este informe se realizó las encuestas para poder medir las variables de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario con el fin de lograr los datos precisos para el proceso de investigación.

El instrumento es un medio físico confiable el cual usa el investigador para obtener información de las variables que se investigan. (Yuni, Urbano2014)

En este informe se utilizó dos instrumentos de Briceño 2020, la cual aplico una prueba piloto a 20 usuarios en donde fueron evaluados por 5 jueces expertos arrojando para el instrumento de dispensación de medicamentos un coeficiente de concordancia de 97.6% y para el instrumento de satisfacción del usuario un coeficiente de concordancia de 98.50%.

Seguidamente se ejecutó el primer test de dispensación de medicamentos el cual consto de diecisiete interrogantes obteniéndose una escala numérica

como respuestas, donde la menor calificación fue uno y la mayor calificación fue 7, con escala global de mala (17-51), regular (52-85) y buena (86-119)

Dicho test consto de cinco dimensiones: recepción y validación que conforma 2 ítems y como escala con resultado mala(2-6), regular (7-10) y buena (11-14); análisis e interpretación que conforma 4 ítems y como escala con resultado mala (4-12), regular (13 - 20) y buena (21-28); preparación y selección que conforma 3 ítems y como escala mala (3-9), regular (10-15) y buena (16-21); de los registros que conforma 3 ítems y como escala mala (3-9), regular (10- 15) y buena (16-21); y entrega de productos e información que conforma 5 ítems y como escala mala (5-15), regular (16-25) y buena (26-35).

Cuestionario Servqual es una herramienta multidimensional por lo cual es muy utilizada en aquellas investigaciones para medir la satisfacción del paciente por medio de la calidad de atención en los servicios, esta consta de 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles. El presente cuestionario fue adaptado por la autora Yaninna Briceño Rodríguez con el propósito de que sea entendible por parte del usuario.

Dicho cuestionario consto de veinte preguntas en donde las respuestas son en escala numérica en donde la más baja calificación fue 1 y 7 fue la mayor calificación, los resultados global abarcaron desde insatisfecho (20-60), poco satisfecho (61-100) y satisfecho (101-140).

Respecto a sus dimensiones está dividido: fiabilidad conformado por 6 ítems y escala con resultados de insatisfecho (6-18), poco satisfecho (19-30) y satisfecho (31-42); capacidad de respuesta conformado por 4 ítems y escala con resultados de insatisfecho (21-28), poco satisfecho (13-20) y satisfecho (4-12); seguridad conformado por 4 ítems y escala con resultados de insatisfecho (21-28), poco satisfecho (13-20), satisfecho (4-12); empatía conformado por 3 ítems y escala con resultados insatisfecho (16-21), poco

satisfecho (10-15) y satisfecho (3-9); y elementos tangibles conformado por 3 ítems y escala con resultados de insatisfecho (16-21), poco satisfecho (10-15) y satisfecho (3-9).

Ambos cuestionarios fueron validados por criterio de 3 jueces expertos quienes cuentan con Maestrías; dichos jueces evaluaron cada interrogante del presente instrumento.

Asimismo se realizó la confiabilidad de los instrumentos con una prueba piloto ejecutada a 20 usuarios que fueron atendidos en el establecimiento farmacéutico. Los datos recogidos fueron aplicados en el alfa de Cronbach el cual mide la consistencia interna con el fin de describir hasta que momento las preguntas del instrumentos miden el mismo concepto es decir de qué manera lo ítems están correlacionados dentro de la prueba, teniendo en cuenta que el valor mínimo debe ser 0,7 y el valor máximo 1. (Maese, Alvarado, Valles y Báez, 2016)

En los resultados obtenidos se determinó que ambos instrumentos fueron confiables en donde el primero arrojó como resultado de 0.88 y el segundo 0.84.

3.5. Procedimientos

Se empezó solicitando el permiso correspondiente al gerente del establecimiento farmacéutico informándole acerca del estudio que se aplicara y los objetivos que se esperan lograr.

Siguiendo con eso al usuario se le entregó un consentimiento informado para poder realizar la aplicación del instrumento en donde firmaron, para así poder validar que están aceptando voluntariamente su participación en dicha investigación y finalmente se realizó la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Asimismo dicha aplicación del instrumento se realizó después que el usuario haya sido atendido en el establecimiento farmacéutico para así evitar interferir en la atención al público y/o evitar cualquier tipo de aglomeración.

Finalmente se pasó todo los datos al programa Microsoft Excel y luego al programa SPSS v26 para ejecutar el análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

La base datos fue construido en el programa Excel para su respectivo análisis en donde se procedio a ejecutar el análisis estadístico descriptivo e inferencial. La estadística descriptiva se utilizara para recopilar y organizar todo los datos obtenidos de forma informativa en donde se construirá tablas para establecer los niveles y porcentajes de las variables a investigar. (Salazar y del Castillo 2018)

El coeficiente de correlación de Spearman fue utilizado para calcular el análisis de la relación entre dos variables ordinales: buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario, con valores comprendidos entre -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación cumple con los aspectos éticos de la declaración de Helsinki y el informe de Belmont teniendo en cuenta la protección y/o confidencialidad de los usuarios que acuden al establecimiento, a su vez el respeto hacia cada uno y sobre todo aquellos usuarios que padecen de alguna vulnerabilidad; ser justos aplicando equitativamente los instrumentos y sobre todo mantener la veracidad en la obtención de los resultados de la presente. (Delclos 2018)

Asimismo el presente informe de investigación fue sometido a través del aplicativo Turnitin para verificar las pruebas de auditoria y originalidad del

proyecto lo cual es exigido por el Código de ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo. (2020)

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Buenas prácticas de dispensación	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy satisfecho			
Niveles	f	%	f	%	f	%
Regular	34	22.7%	2	1.3%	36	24%
Buena	3	2 %	111	74%	114	76%
Total	37	24.7%	113	75.3%	150	100%

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

		Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos	Satisfacción del usuario
Rho de	Rs	1,000	,705**
Spearman	p	,000	,000
	n	150	150

Nota: Rs= coeficiente de correlación de Spearman, p= nivel de significancia, n= muestra **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 1 nos indica que el 24.7% de usuarios estuvieron satisfechos con la atención de buenas prácticas de dispensación de medicamentos en donde el 2% percibió que fue buena y el 22.7% regular; por otro lado el 75.3% de usuarios muy satisfechos percibieron la atención de buenas prácticas de dispensación de medicamento como buena 74% y regular 1.3%. Por ultimo en el coeficiente de correlación de Spearman se puede observar que ambas variables tienen un valor alto de significancia donde en buenas prácticas de dispensación es 1.00 y 0.705 para satisfacción del usuario, obteniéndose un nivel de significancia de .000 ($p < 0.005$).

Tabla 2

Correlación de la recepción y validación de la prescripción y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Recepción y validación	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy satisfecho			
Niveles	f	%	f	%	f	%
Mala	1	0.7%	-	-	1	0.7%
Regular	20	13.3%	3	2%	23	15.3%
Buena	16	10.7 %	110	73.3%	84	126%
Total	37	24.7%	113	75.3%	150	100%

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

	Recepción y validación de la prescripción	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Rs	1,000
	p	,531**
	n	,000
		150

Nota: Rs= coeficiente de correlación de Spearman, p= nivel de significancia, n= muestra **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 2 nos indica que el 24.7% de usuarios estuvieron satisfechos con la recepción y validación de la prescripción donde el 10.7% percibieron que fue buena, el 13.3% regular y el 0.7% mala; por otro lado el 75.3% de usuarios muy satisfechos percibieron la recepción y validación de la prescripción como buena 73.3% y regular 2%. Por ultimo en el coeficiente de correlación de Spearman se puede observar que entre la variable y dimensión hay un valor moderado de significancia donde en recepción y validación de la prescripción es 1.00 y 0.531 para satisfacción del usuario, obteniéndose un nivel de significancia de .000 ($p < 0.005$).

Tabla 3

Correlación del análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Análisis e interpretación	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy satisfecho		f	%
Niveles	f	%	f	%		
Regular	22	14.7%	3	2%	25	16.7%
Buena	15	10 %	110	73.3%	125	83.3%
Total	37	24.7%	113	75.3%	150	100%

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

	Análisis e interpretación de la prescripción		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Rs	1,000	,671**
	p	,000	,000
	n	150	150

Nota: Rs= coeficiente de correlación de Spearman, p= nivel de significancia, n= muestra **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 3 nos indica que el 24.7% de usuarios estuvieron satisfechos con el análisis e interpretación de la prescripción donde el 10.7% percibieron que fue buena y el 14.7% regular; por otro lado el 75.3% de usuarios muy satisfechos percibieron el análisis e interpretación de la prescripción como buena 73.3% y regular 2%. Por ultimo en el coeficiente de correlación de Spearman se puede observar que entre la variable y dimensión hay un valor alto de significancia donde en análisis e interpretación de la prescripción es 1.00 y 0.671 para satisfacción del usuario, obteniéndose un nivel de significancia de .000 ($p < 0.005$).

Tabla 4

Correlación de la preparación y selección de los productos para su entrega con la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Preparación y selección de los productos	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy satisfecho			
Niveles	f	%	f	%	f	%
Regular	32	21.3%	19	12.7%	51	34%
Buena	5	3.4 %	94	62.6%	99	66%
Total	37	24.7%	113	75.3%	150	100%

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

	Preparación y selección de los productos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Rs	1,000
	p	,000
	n	150

Nota: Rs= coeficiente de correlación de Spearman, p= nivel de significancia, n= muestra **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 4 nos indica que el 24.7% de usuarios estuvieron satisfechos con la preparación y selección de los productos donde el 3.4% percibieron que fue buena y el 21.3% regular; por otro lado el 75.3% de usuarios muy satisfechos percibieron la preparación y selección de los productos como buena 62.6% y regular 12.7%. Por ultimo en el coeficiente de correlación de Spearman se puede observar que entre la variable y dimensión hay un valor alto de significancia donde en preparación y selección de los productos es 1.00 y 0.641 para satisfacción del usuario, obteniéndose un nivel de significancia de .000 ($p < 0.005$).

Tabla 5

Correlación de los registros de la prescripción y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Registro	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy satisfecho		f	%
Niveles	f	%	f	%		
Regular	34	22.7%	26	17.3%	60	40%
Buena	3	2%	87	58%	90	60%
Total	37	24.7%	113	75.3%	150	100%

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

		Registros de la prescripción	Satisfacción del usuario
Rho de	Rs	1,000	,608**
Spearman	p	,000	,000
	n	150	150

Nota: Rs= coeficiente de correlación de Spearman, p= nivel de significancia, n= muestra **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 5 nos indica que el 24.7% de usuarios estuvieron satisfechos con los registros donde el 2% percibieron que fue buena y el 22.7% regular; por otro lado el 75.3% de usuarios muy satisfechos los registros como buena 58% y regular 17.3%. Por ultimo en el coeficiente de correlación de Spearman se puede observar que entre la variable y dimensión hay un valor alto de significancia donde los registros es 1.00 y 0.608 para satisfacción del usuario, obteniéndose un nivel de significancia de .000 ($p < 0.005$).

Tabla 6

Correlación de la entrega de productos e información y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Entrega de productos e información	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy satisfecho			
Niveles	f	%	f	%	f	%
Regular	34	22.7%	14	9.3%	48	32%
Buena	3	2%	99	66%	102	68%
Total	37	24.7%	113	75.3%	150	100%

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

	Entrega de productos e información	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Rs	1,000
	p	,000
	N	150

Nota: Rs= coeficiente de correlación de Spearman, p= nivel de significancia, n= muestra **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 6 nos indica que el 24.7% de usuarios estuvieron satisfechos con la entrega de productos e información donde el 2% percibieron que fue buena y el 22.7% regular; por otro lado el 75.3% de usuarios muy satisfechos percibieron los productos e información como buena 66% y regular 9.3%. Por último en el coeficiente de correlación de Spearman se puede observar que entre la variable y dimensión hay un valor moderado de significancia donde en la entrega de productos e información es 1.00 y 0.584 para satisfacción del usuario, obteniéndose un nivel de significancia de .000 ($p < 0.005$).

Tabla 7

Distribución de los niveles de las buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Niveles	Buenas prácticas de dispensación de medicamentos		Recepción y validación		Análisis e interpretación		Preparación y selección		Registros		Entrega de productos e información	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	0	0,0	1	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	36	24,0	23	15,3	25	16,7	51	34,0	60	40,0	48	32,0
Buena	114	76,0	126	84,0	125	83,3	99	66,0	90	60,0	102	68,0
Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

La tabla 7 indica que la variable de buenas prácticas de dispensación de medicamentos fue percibida como buena por un 76% y regular por un 24% de usuarios. Respecto a sus dimensiones se obtuvo que en la recepción y validación fue buena por un 84%, regular por un 15.3% y mala por un 0.7% de usuarios; análisis e interpretación fue buena por un 83.3% y regular por un 16.7% de usuarios; preparación y selección fue buena por un 66% y regular por un 34% de usuarios; registros fue buena por un 60% y regular por un 40% de usuarios; finalmente en la entrega de productos e información se refirió que fue buena por un 68% y regular por un 32% de usuarios.

Tabla 8

Distribución de los niveles de satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.

Niveles	Variable				Dimensiones							
	Satisfacción del usuario		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	3,3
Satisfecho	37	24,7	46	30,7	42	28,0	28	18,7	27	18,0	52	34,7
Muy satisfecho	113	75,3	104	69,3	108	72,0	122	81,3	123	82,0	93	62,0
Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

La tabla 8 indica que en la variable de satisfacción del usuario el 75.3% estuvieron muy satisfechos y el 24.7% satisfechos con la atención recibida en el establecimiento, así mismo en las dimensiones tenemos usuarios muy satisfechos con el 69.3% y satisfechos con el 30.7% en fiabilidad; 72% muy satisfechos y 28% satisfechos en capacidad de respuesta; 81.3% muy satisfechos y 18.7% satisfechos en seguridad; 82% muy satisfechos y 18% satisfechos en empatía y por último se observa que en elementos tangibles el 62% estuvieron muy satisfechos, 34.7% satisfechos y el 3.3% insatisfechos con la atención brindada en el establecimiento farmacéutico.

V. DISCUSIÓN

Actualmente la mayoría de personas ante un problema de salud lo primero que hace es acudir al establecimiento farmacéutico más cercano para poder ser atendido por un profesional de salud que en este caso es un Químico Farmacéutico, el cual realiza la función de buenas prácticas de dispensación basado en cumplir una serie de etapas donde se le otorga al usuario el acceso a los medicamentos o productos sanitarios. Dicha labor es realizada a diario y es importante cumplirla ya que nosotros somos los únicos profesionales de la salud expertos en el medicamento con el único propósito que es el de mejorar la salud del paciente brindando una atención de calidad y un adecuado uso racional de medicamentos logrando así una buena satisfacción por parte del paciente.

En el presente trabajo de investigación se logró determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico del distrito de Carhuaz durante el mes de junio del presente en donde a través de la tabla 1 se puede contemplar que el 74% de usuarios muy satisfechos recibieron una buena dispensación de medicamentos y el 1.3% una atención regular cumpliéndose así que en la mayor parte de atenciones el Químico Farmacéutico y los técnicos en farmacia están realizando una buena labor en su centro de trabajo lo cual ocasiona que este mismo se vea reflejado en la mejora del problema de salud de los pacientes, asimismo se identifica que en el coeficiente Rho de Spearman es de 0.705 lo cual significa un alto valor de significancia entre ambas variables, asemejándose a los resultados de Cárdenas (2018) en donde indica que 295 de sus encuestados indicaron una dispensación adecuada y solo el 74 opinaron que es inadecuado; así mismo en lo que respecta al coeficiente de Rho de Spearman arrojó un índice alto de correlación del 0.882 ya que este se aproxima al valor de 1 decretándose la relación entre la variable de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario.

La tabla 2 se puede contemplar que el 73.3% de usuarios indicaron que el proceso de recepción y validación fue buena lográndose sentirse muy satisfecho y el 2% de este mismo grupo de pacientes indicaron que la recepción y validación de la prescripción fue regular dando hincapié a lo estipulado por el MINSA(2017) en donde detalla que la primera etapa es la recepción y validación en donde el Químico Farmacéutico verifica detalladamente los datos del paciente como del médico ya que esto es una manera de formalizar la atención al respectivo paciente al que se le indico dicho tratamiento, además se debe tener en cuenta que si durante esta etapa el Químico Farmacéutico observa algún error en la prescripción este se tendrá que comunicar inmediatamente con el médico para dar solución a lo observado con el fin de que el paciente empiece con su tratamiento lo más pronto posible. Por consiguiente en lo que respecta a la relación entre la dimensión de recepción y validación de la prescripción con la variable de satisfacción del usuario el cual fue realizado con el Rh de Spearman dio como resultado 0.531 un valor moderado de significancia y el nivel de significancia $p= 0,00$ determinándose una existencia de relación significativa confirmándose así la hipótesis de la investigación. Dicho resultados se asemeja a Solís (2022) en donde su investigación que realizo en un establecimiento privado de Chorrillos con 200 pacientes arrojó que la recepción y validación de la receta fue realizada en un 89.5% y el 10.5 no lo realizo y en cuanto al Rho de Spearman salió el resultado $p= 0,000$ ($p<0,05$) indicando la existencia de correlación entre BPD y el nivel de satisfacción del usuario.

La tabla 3 se puede contemplar que para la etapa de análisis e interpretación de la prescripción un 73.3% de pacientes muy satisfechos indicaron que fue buena y solo un 14.7% de usuarios satisfechos la definieron de manera regular, en el caso del análisis estadístico del Rho de Spearman fue 0.671 lo cual refleja una alto coeficiente de correlación y el nivel de significancia $p=0.000$ ($p<0.05$) reflejando así q existe una relación significativa, los datos concuerda con la hipótesis planteada al inicio de la investigación: hay una relación entre la dimensión de análisis e interpretación y la variable de satisfacción del usuario. Dicho esto podemos corroborar la semejanza que se encuentra con el trabajo de Mendoza (2016) en donde al medir el grado de

satisfacción del usuario en la dispensación se recopiló que el 39% de usuarios entregaron su receta la cual no fue leída y/o interpretada de manera adecuada por los profesionales del establecimiento farmacéutico.

Es así que el MINSA (2017) nos dice que el análisis e interpretación de la prescripción se verificara la medicación prescrita en donde a su vez se identificará si existe alguna duplicidad e interacción medicamentosa la cual puede conllevar a empeorar la salud del paciente, a su vez esta etapa se considerara la habilidad del farmacéutico para entender la receta debido a que la mayoría son difíciles de entender por la falta de legibilidad de parte del médico; es entonces que se debe tener mucho cuidado a la hora de la interpretación del medicamento, composición y sobre todo la dosis exacta teniendo en cuenta que no es la misma la dosis de un adulto a la de un niño.

En la tabla 4 se puede apreciar que los usuarios muy satisfecho percibieron una atención buena del 62.6% en la etapa de preparación y selección de los productos y un total del 12.7% de manera regular en los pacientes satisfechos. Asimismo Millon, Silva y Urbina (2018) en su trabajo determinaron que al 70 % de usuarios se le realizó dicha etapa logrando la satisfacción, también para los autores Penado y Ríos la presente etapa fue realizada a un 100% a los pacientes lográndose un cumplimiento máximo en dicho caso. En lo que respecta al Rho de Spearman arrojó un 0.641 siendo un valor alto de correlación y un $p=0,00$ ($p<0.005$) lográndose un alto nivel de significancia llevando a confirmar la hipótesis en que si existe una relación entre la dimensión de recepción y validación con la variable de satisfacción del usuarios. Dichos resultados también se asemejan a lo estudiado por Briceño (2020) en donde el Coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.543 es decir un valor alto de correlación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción del paciente.

También se debe tener claro que el tercer proceso que es la preparación y selección de los productos es el más importante ya que se dará la dispensación del medicamento en donde a su vez se tendrá en cuenta factores muy importante como

es el caso del almacenamiento y conservación del producto lo cual al cumplirlos se verá reflejado tanto en el envase mediato como inmediato, esto debe ser realizado en dicho establecimiento en donde el Químico Farmacéutico debe verificar el cumplimiento de este con el fin de evitar el deterioro del producto y por ende la entrega en condiciones defectuosas. (MINSA, 2017)

La tabla 5 indica que la dimensión de registro fue evaluada en donde a través del análisis estadístico para la determinación del Rho de Spearman salió 0.608 dando a entender el valor alto de correlación y con un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.005$), esto quiere decir que existe un nivel de significancia entre la dimensión de registros y la variable de satisfacción del usuario lo cual se valida a lo propuesto en la hipótesis de la presente investigación. También se tiene en cuenta el trabajo de Briceño (2020) que arrojo datos similares a la presente de investigación es decir el Rho de Spearman fue 0.543 determinándose así el mismo nivel de significancia entre la dimensión de registros y la satisfacción del usuario. Asimismo el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (2017) nos indica que el proceso de registro debe ser un llenado detallado de los datos del paciente y del medicamento con el fin de poder tener un control más a fondo de los productos entregados al usuario, con el fin de salvaguardar la información para las compras futuras.

Se visualiza en la tabla 6 los valores de la dimensión de entrega de productos e información en donde el 66% de usuarios muy satisfechos indicaron que dicha dimensión fue buena y 22.7% de pacientes satisfecho indicaron ser de manera regular, a la par se ejecutó los cálculos para determinar el Rho de Spearman entre la entrega de productos e información con la satisfacción del usuarios arrojando como resultado 0.584 es decir un valor moderado de correlación y un nivel mayor de significancia con un $p = 0.000$ ($p < 0.005$). Es así que a través de estos datos obtenidos podemos confirmar la hipótesis en que existe una relación entre la dimensión de entrega de productos e información y la variable de satisfacción del usuario.

Dichos datos se asemeja a un trabajo elaborado en Nicaragua por Penado y Ríos (2016) sobre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en donde arrojo que el 73.25% si cumple con la buena entrega de medicamentos y el 90% brinda una información detalla y comprensible a los usuarios atendidos en la farmacia. En esta última etapa de dispensación el Químico Farmacéutico es el único responsable de ofrecer la información detallada, precisa y comprensible sobre el tratamiento al usuario y corroborar que este mismo haya comprendido la información brindada con el fin de que en el transcurso del tratamiento no empeore su problema de salud u origine alguna consecuencia en contra de su calidad de vida. (MINSA, 2017)

La buenas prácticas de dispensación de medicamentos es considerada como aquella función realizada por el Químico Farmacéutico la cual se ve reflejada en la mejora del paciente y su satisfacción ante esta atención, ya que de una u otra forma al entregar información del medicamento al paciente, lograra que este se sienta más seguro de tomarlo y cumplir con su tratamiento en el tiempo indicado, este acto se puede ver en la tabla 7 en donde se contempla que el 76% de usuarios indica que las buenas prácticas de dispensación de medicamentos es buena y el 24% indica que es regular, dicha investigación se asemeja al trabajo realizado en Trujillo por Briceño (2020) en donde arrojo que la atención fue mala con un 0.8%, regular con el 39.2% y buena con el 60.1% .

En lo que respecta a la variable de satisfacción del usuario, De los Ríos y Rojas (2014) indica que este es un factor muy importante ya que en el caso de la dispensación de medicamentos al ser realizada adecuadamente lograra que el paciente al estar satisfecho con la atención recibida, será más responsable con las indicaciones brindadas por el profesional farmacéutico y así podrá cumplir al pie de la letra las indicaciones brindadas haciendo que mejore su problema de salud y tener una mejor calidad de vida. Por consiguiente los datos de dicha variable se observa en la tabla 8, en donde el total de 150 usuarios encuestado el 75.3% se sintieron muy satisfechos, el 24.7% se sintieron satisfechos con las buenas prácticas de dispensación de medicamentos realizada por el Químico Farmacéutico, en lo que

respecta a las dimensiones arrojó 69.3% de fiabilidad, 72 % capacidad de respuesta, 81.3% seguridad, 82% empatía y 62% para elementos tangibles. Dicha tabla es encontrada similar a la investigación de Valle (2019) en donde los datos de sus dimensiones fueron para fiabilidad 66.8%, capacidad de respuesta 65.1%, seguridad 65.8%, empatía 66.4% y tangibilidad 67.1%.

Finalmente debemos considerar que la función de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos es solo realizada por el profesional Químico Farmacéutico el cual debe estar debidamente habilitado para cumplir sus funciones y a su vez este mismo debe estar presente en cada establecimiento farmacéutico, el cual debe estar debidamente autorizado. (MINSA, 2019)

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se evidencia una relación entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéuticos, Carhuaz 2022; con un nivel significativo ($p < 0.05$) y un Rho de Spearman= 0.705.

Segunda: Se evidencia una relación entre la recepción y validación de la prescripción y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéuticos, Carhuaz 2022; con un nivel significativo ($p < 0.05$) y un Rho de Spearman= 0.531.

Tercera: Se evidencia una relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéuticos, Carhuaz 2022; con un nivel significativo ($p < 0.05$) y un Rho de Spearman= 0.671.

Cuarta: Se evidencia una relación entre la preparación y selección de productos para su entrega y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéuticos, Carhuaz 2022; con un nivel significativo ($p < 0.05$) y un Rho de Spearman= 0.641.

Quinta: Se evidencia una relación entre los registros y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéuticos, Carhuaz 2022; con un nivel significativo ($p < 0.05$) y un Rho de Spearman= 0.608.

Sexta: Se evidencia una relación entre la entrega de productos e información y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéuticos, Carhuaz 2022; con un nivel significativo ($p < 0.05$) y un Rho de Spearman= 0.584.

Séptima: Las buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéuticos, Carhuaz 2022; fue 76% buena y 24% regular.

Octava: La satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéuticos, Carhuaz 2022; estuvo muy satisfecha por el 76.3% y 24.7% regular por los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Realizar capacitaciones trimestrales con su respectivo examen a todo el personal con el fin de que a través de los conocimientos obtenidos este pueda estar apto para cumplir con todas las funciones del establecimiento farmacéutico.

Segunda: Realizar charlas informativas a los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico con el fin de que este se sienta seguro y tenga confianza para poder realizar sus compras.

Tercera: Establecer un buen clima laboral entre los trabajadores para que estos al sentirse bien puedan desarrollar sus funciones adecuadamente.

Cuarta: Mostrar los resultados de esta investigación al jefe del establecimiento con el fin de implementar mejoras en aquellos puntos débiles de la buenas prácticas de dispensación y así poder lograr un adecuado uso racional de medicamentos.

Quinta: Cumplir con las buenas prácticas de dispensación de medicamentos dirigida a los usuarios para que estos se vayan satisfechos con la atención brindada.

REFERENCIAS

- Abaurre, R., Garcia, P., Maurandi, D., Arrebola, C., Gastelurrutia, M., & Martínez, F. (2014). *Diseño y pilotaje de un proceso estructurado para el servicio de dispensación de medicamentos*. In Elsevier España. Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=6776e408-8070-4ad8-827c-f9ee32d82ec8%40sessionmgr4007&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=S0212656714000900&db=edselp>
- Aguilar Apolo, W. (2017). *V de Cramer: Patrón de relación entre variables, de acuerdo a la frecuencia de datos* [Ebook] (1st ed., p. 12). Recuperado el 24 de mayo de 2022, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11439/1/ECUACE-2017-AE-CD00218.pdf>.
- Alvarado Chiquillo, J. (2017). *Aplicación del Método de Evaluación de la calidad SERVQUAL y establecimiento de medidas de intervención para la empresa COOSALUD EPS-S sucursal Boyac'a* [Ebook] (1ª ed., p. 39). Recuperado el 25 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1957/1/TGT-589.pdf>.
- Arias Gómez, J., Villasis Kever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de la investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, (63). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Astibia, A., Arrut, X., Larrea, A., Gastelurrutia, M., & Goyenechea, E. (2020). *The Role Of The Community Pharmacist In Detecting And Decreasing Medication Errors: A Scoping Review*, (62). Retrieved from <https://scielo.isciii.es/pdf/ars/v62n1/2340-9894-ars-62-01-15.pdf>

- 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; Pakistán. *Int J Environ Res Public Health*. 15(12), Article 2914. DOI: 10.3390/ijerph15122914
- Barahona Alvear, M. L. (2017). Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26493/1/45%20GIS.pdf>
- Barzola, M., & Moncada, R. (2019). *Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencias Grau ESSALUD* (Tesis para Título) Universidad Norbert Wiener. Recuperada de
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Becerra, B., & Condori, A. (2019). Satisfacción de usuarios en Hospitales Públicos: Experiencia del Plan Cero Colas en Ica. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Publica*, (4). Retrieved from
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=3c11b0ad-7fba-42c1-acc2-fbcd600a68e1%40sdc-v-sessmgr01>
- Briceño, Y. (2021). *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo (Tesis para Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46941>
- Cabanillas, J. (2020). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba (Tesis para Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45806>

Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Numpaque Pacabaque, A., & Rocha Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para evaluar la calidad de los servicios de salud: una revisión de la literatura. *Revista De La Facultad De Medicina*, (64). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de *Revista Médica Herediana*, (23). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de <https://trilce.ucv.edu.pe/>.

Camarena Huachhuaco, P. (2019). *La satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia en el Centro de Salud San Martín de Porres, Distrito Villa el Salvador* [Ebook] (1ª ed.). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d5994fbf-ea2d-4074-909f-7e529fca6418%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.110B1066&db=edsbas>.

Cárdenas, L. (2018). *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel (Tesis para Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27790>

Castaño, G. (2017). Challenges for good medicaments' dispensing. *Rev CES Public Health.*, (8). Retrieved from <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=7b6b18c2-77ca-4c66-9150-8546de7ba9e1%40sessionmgr101>

Claudio Ariel Urbano, J. (2014). *Técnicas para investigar* (2nd ed.). Argentina: Editorial Brujas.

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. (2017). *Servicio de Dispensación de medicamentos y productos sanitarios*. [Libro electrónico] (1ª ed.). Recuperado el 16 de julio de 2022, de https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/document

- Crisanto, J. (2018). *Implementación del sistema de dispensación de medicamento en dosis unitaria en el Hospital de Apoyo San Ignacio de Casma (Tesis para Segunda Especialidad)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperada de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3237/DISPENSACION_DOSIS_UNITARIA_CRISANTO_PONTE_JUANITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cukier, R., & Meireles da Costa, M. (2013). *Revista Científica Hermes*, (8). Retrieved 26 May 2022, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477647815004>.
- De la hoz Correa, A. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *En Revista CES Salud Pública* (5ª ed., p. 110). <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=07c5cd32-b6a7-4443-a21e-147c680d6110%40redis>
- De los Ríos Castillo, J., & Ávila Rojas, T. (2014). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Red De Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y Portugal*, (2), 137. Recuperado el 16 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
- Delclos, J. (2018). *Ética en la Investigación Científica* [Ebook] (43ª ed., pp. 14-19). Cataluña. Recuperado de <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02-1.pdf>
- Garate, S. (2019). *Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Federico Villarreal*. Recuperada de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%20ARIAS%20SILVIA%20ROCIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Fariñas, A., García Mena, E., Díaz Molina, M., Gonzales Ata, A., & Reyes Hernández, I. (2017). Propuesta de indicadores de resultados y de recursos para farmacias comunitarias cubanas. *Revista Cubana De Farmacia*, (50).

Recuperado el 26 de mayo de 2022, de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=10b44bca-ecb5-4cc6-8d15-a48dfe600c49%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN 122339208>.

García Milián, A., Alonso Carbonell, L., López Puig, P., & León Cabrera, P. (2013). Definición de consumo de medicamentos y su patrón. *Horizonte Sanitario*, (12), 6. Recuperado el 16 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845145002.pdf>.

Gómez, A., Céspedes, Y., & Rosales, R. (2020). Incidencia de la dispensación de fármacos antihipertensivos en farmacias del municipio Bayamo. *Revista Médica Multimed*, (5). Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/mmed/v24n5/1028-4818-mmed-24-05-994.pdf>

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación De Las Ciencias De La Información*, (94). Retrieved from [http://file:///C:/Users/User/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/User/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20(1).pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Babiata Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación. Mc Graw HOLA*, (6).

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (1st ed., pp. file:///C:/Users/User/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n .pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014) (pp. 14,17,19). Lima. Retrieved from https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf

- Janeth, G. P. S., & Marcelia, R. M. F. (2016). Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis, ciudad de León durante el mes de Abril 2016. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA. Retrieved from <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6698/1/239272.pdf>
- Llaccho Quispe, M. (2022). "Análisis de los requisitos e implementación de los Procedimientos para la apertura de un Establecimiento Farmacéutico (EEFF) cumpliendo las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) [Ebook] (p. 5). Recuperado el 16 de julio de 2022, de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11533/Analisis_LlacchoQuispe_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- López Noé, T. (2019). *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018* [Ebook] (p. 4). Recuperado el 27 de junio de 2022, de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Scielo*, (09). Retrieved from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- López Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* [Ebook] (1^a ed.). Barcelona. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf
- 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
- Maese Nuñez, J., Alvarado Iniesta, A., Valles Rosales, D., & Baéz López, Y. (2016). Coeficiente alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de un cuestionario difuso.

Culcyt, (59). Retrieved 29 June 2022, from <http://file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-CoeficienteAlfaDeCronbachParaMedirLaFiabilidadDeUn-7193313.pdf>.

Marín, A. (2017). Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: Análisis ético sobre la profesión del Químico Farmacéutico. *In Acta Bioethica* (2nd ed.). Chile.

Martínez Ortega, R., Tuya Pendas, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Canovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Habanera De Ciencias Médicas*, (8). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Red De Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y Portuga*, (34). Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Ministerio de Salud (MINSA). (2017). *Manual de Buenas Practicas de Dispensación*. Lima. Retrieved from https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf

Ministerio de Salud (MINSA). (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL*. Lima. Retrieved from https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf

Montenegro Serquén, L. (2018). *Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas*. [Ebook]. Chiclayo.

Moscoso, M., Villarreal Zegarra, D., Castillo, R., Bellido Boza, L., & Mezones Olguin, E. (2019). Validity and reliability of the satisfaction scale for outpatient care

users in Peru. *Peruvian Journal of Experimental Medicine and Public Health*, (36), 166. Retrieved on May 25, 2022, from <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ac6f9c4c-dcf0-4c51-857f-b2a53f38d73f%40redis>.

Numpaque Pacabaque, A., & Rocha Buelvas, A. (2016). SERVQUAL and SERVQHOS models for evaluating the quality of health services: a review of the literature. *Journal Of The Faculty Of Medicine*, (64). Retrieved on May 26, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715&lang=es.

Organización Mundial de la Salud. (2002). *Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales* (p. 1). Ginebra. Retrieved from http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67532/WHO_EDM_2002.3_spa.pdf;jsessionid=28FB71A3C53B2E6DF05F8AC9C21F85FA?sequence=1

Organización Panamericana de la Salud. (2017). *Medicamentos. Argentina*. Retrieved from <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/132#:~:text=En%20una%20acepci%C3%B3n%2C>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional De Morfología*, (35). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lang=es.

Oyola García, A. (2022). La variable. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, (14). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312021000100016&lang=es.

Pacifico, J., & Gutiérrez, C. (2015). Información sobre la medicación y adherencia al tratamiento antirretroviral de gran en pacientes con VIH/SIDA de un Hospital de Lima. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, (1). Retrieved from

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S17264634201500100010&lng=en&tlng=en

- Pérez, A., Peña, J., Alguacil, A., Pérez, A., Molina, P., & Benitez, M. (2018). Improved outpatient dispensing of a hospital pharmacy service. *Healthcare Quality Magazine*, (12). Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X18300022?via%3Dihub>
- René, M. M. E., Javier, S. H. W., & Javier, U. P. (2018). Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito, Ciudad de León, periodo Marzo-Junio 2018. Retrieved from <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7027/1/241444.pdf>
- Rodríguez Ganen, O., García Millian, A., Alonso Carbonell, L., & León Cabrera, P. (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana De Medicina General Integral*, (33). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007&lang=es.
- Rodríguez, O., Garcia, A., Carbonelle, L., & Cabrera, P. (2017). Dispensation as a tool for the correct usage of medications in primary health care. *Cuban Journal Of Comprehensive General Medicine*, (33), 1. Retrieved from http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n4/a07_271.pdf
- 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>
- Román Collazo, C., Urgilez Pesantez, P., & Andrade Campoverde, D. (2020). Consideraciones éticas en la dispensación de medicamentos en farmacias de

Ecuador. *Revista Habanera De Ciencias Médicas*, (19). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000600015&lang=es.

Romero Fernández, A., Alfonso Gonzales, I., & Wong Vasquez, L. (2020). Quality of service and level of satisfaction in rehabilitation areas of health centers. *Contemporary Dilemmas: Education, Politics and Values*, (7), 17. Retrieved on May 25, 2022, from <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=87ab2570-1f26-45eb-b064-b78bb29e5d5a%40redis>.

Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos Básicos de Estadística* [Ebook] (1st ed., p. 14). España. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>

Salas Ruiz, J. (2020). *Bodigo de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo* [Ebook] (p. 8). Trujillo. Recuperado de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Santiago Pérez, Peña Pedrosa, Alguacil Pau, Pérez morales, Molina Muñoz y Benítez Giménez. (2018). Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria. *Revista De Calidad Asistencial*, (33). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=da60c519-a5dc-41e4-9238-a7b9cf90a629%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d8432d=AN=AN=S11 edselp>.

Solís Pacheco, E. (2022). Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y el Nivel de Satisfacción del Usuario de los Establecimientos Farmacéuticos en el Distrito de Chorrillos. *En la Universidad Interamericana para el Desarrollo*.

http://repositorio.unid.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/unid/221/T117_75723267_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tello, J., & Valera, J. (2018). *Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud – Cajamarca* (Tesis para Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27837>

Valle, B. (2019). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En La Dispensación De Productos Farmacéuticos Del Centro De Salud Paján* (Tesis para Maestría). Universidad de Cesar Vallejo. Recuperada de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33008>

Víctor Pereyra, A., Soares Rodrigues Maki, L., Macri Olivera, M., & Dantas Costa, Y. (2019). Aplicación de Servqual para la evaluación de la calidad del servicio en una Farmacia situada en la ciudad de Pau dos Ferros - RN. *Investigación, Sociedad Y Desarrollo*, (8). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560662197010>.

Zapata Gómez, A. (2015). Aplicación de ecuación estructural y servqual en un servicio de salud. *Dyna* , (82). Recuperado el 26 de mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49631663023>.

ANEXOS

ANEXO 1

TABLA DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION				
Buenas prácticas de dispensación	Es el conjunto de normas establecidas por el MINSA para asegurar el uso adecuado de medicamentos las cuales consiste en garantizar que se entregue el medicamento correcto al paciente, en dosis y cantidad prescrita, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento (2017).	Es el preciso momento en donde el Químico Farmacéutico recepcionará la receta y realiza la entrega del medicamento al paciente en donde a este se le incluye la interpretación de la receta y el adecuado asesoramiento del medicamento prescrito. Dicha variable se medirá a través de una encuesta conformada por 17 preguntas en donde se calificara con 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación. (Odalís Rodríguez, Ana García, Liuba Carbonell, Pablo León, 2017).	Recepción y validación de la prescripción	Presentación de la receta Datos de la receta	ORDINAL BUENA (86-119) REGULAR (52-85) MALA (17-51)				
			Análisis e interpretación de la prescripción	Adecuada Interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos					
			Preparación y selección de los productos	Condiciones físicas del producto Cambio del 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 del usuario	Es el estado mental del usuario y representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. (Hernández, 2011)		Se considera para mejorar los resultados del tratamiento del paciente por lo cual evaluarla es una parte fundamental de los servicios de salud haciendo que sea obligatorio para los establecimientos públicos y privados. Dicha variable se medirá a través de una encuesta conformada por 20 preguntas en donde se calificara con 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación. (Emma Caldas, 2019)	Fiabilidad	Atención sin discriminación	Ordinal Insatisfecho (20-60) Satisfecho (61-100) Muy Satisfecho (101-140)
								Horario establecido	
								Respeto orden de llegada	
Atención de reclamos									
Información útil									
Capacidad de respuesta	Stock de medicamentos								
	Respuesta ante dudas								
	Tiempo de espera								
	Atención rápida								
Seguridad	Solución inmediata								
	Prioridad en atención								
	Confianza para atender								
Empatía	Dudas resueltas								
	Respeto de su privacidad								
	Trato amable y respetuoso								
Elementos intangibles	Explicación entendible								
	Atención individualizada								
	Ambientes								
	Material necesario								
	Limpieza y comodidad								

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

INSTRUMENTO 01:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Carhuaz, 2022.

CUESTIONARIO: SOBRE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

El presente cuestionario tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acuden al establecimiento farmacéutico en Carhuaz, durante el periodo del mes de junio 2022.

Edad: _____

Sexo: _____

Indicaciones: Este cuestionario es de carácter anónimo; calificara con 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación según la atención recibida en el establecimiento.

PREGUNTAS	CALIFICACION						
	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	10-15	16-25
Buena	86-119	11-14	21-28	16-21	16-21	26-35

INSTRUMENTO 2:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Carhuaz, 2022.

CUESTIONARIO: SOBRE SATISFACCION DE USUARIOS

El presente cuestionario tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acuden al establecimiento farmacéutico en Carhuaz, durante el periodo del mes de junio 2022.

Edad: _____

Sexo: _____

Indicaciones: Este cuestionario es de carácter anónimo; calificara con 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación según la atención recibida en el establecimiento.

PREGUNTAS	CALIFICACION						
	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
Satisfecho	61-100	19-30	13-20	13-20	10-15	10-15
Muy satisfecho	101-140	31-42	21-28	21-28	16-21	16-21

ANEXO 3

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.1. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS												
N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems				Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
						Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCION Y VALIDACION												
1	Directo	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?				✓		✓		✓		
2	Directo	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?				✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 : ANALISIS E INTERPRETACION												
3	Directo	¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?				✓		✓		✓		
4	Directo	¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?				✓		✓		✓		
5	Directo	¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?				✓		✓		✓		
6	Directo	¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?				✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: PREPARACION Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS												
7	Directo	¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?				✓		✓		✓		
8	Directo	¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta.				✓		✓		✓		
9	Directo	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?				✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DE LOS REGISTROS												
						Sí	No	Sí	No	Sí	No	

10	Directo	¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?	✓		✓		✓		✓	
11	Directo	¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?	✓		✓		✓		✓	
12	Directo	¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?	✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: ENTREGA DE PRODUCTOS E INFORMACION										
13	Directo	¿Al momento de la entrega el personal verifico cuidadosamente el producto, con la receta y boleta de venta?	✓		✓		✓		✓	
14	Directo	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?	✓		✓		✓		✓	
15	Directo	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?	✓		✓		✓		✓	
16	Directo	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?	✓		✓		✓		✓	
17	Directo	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?	✓		✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS (BPDM-15)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Rosales Palacios Marleich Marleny

DNI: 32740778

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

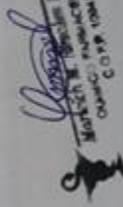
01	Químico Farmacéutico	ULADECH CATÓLICA	17 años de egresado
02	Maestría en Educación con mención en Docencia e Investigación	Pedro Luis Gallo	8 años de egresado
	Maestría en Gestión pública	UCV	6 años de egresado

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente Universidad	ULADECH CATÓLICA	5 años
02	Químico Farmacéutico	Centro de Salud Microplab Alto	16 años
03			

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Su validez se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ROSALLES PALACIOS MARLEICH MARLEICH
DNI: 32740778

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD									
1	Directo	¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	/		✓		/		
2	Directo	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		/		/		
3	Directo	¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	Directo	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		/		/		
5	Directo	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	✓		/		/		
6	Directo	¿El establecimiento farmacéutico conto con los medicamentos que le receto el médico?	/		/		✓		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA									
7	Directo	¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	/		/		✓		
8	Directo	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el establecimiento fue corto?	/		/		✓		
9	Directo	¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue en el tiempo necesario?	/		✓		✓		
10	Directo	¿El personal del establecimiento soluciono inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	✓		/		✓		

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	✓		/		✓	
12	Directo	✓		✓		✓	
13	Directo	/		✓		✓	
14	Inversa	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
15	Directo	/		✓		✓	
16	Directo	✓		✓		✓	
17	Directo	✓		✓		✓	
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
18	Directo	/		✓		✓	
19	Directo	/		✓		✓	
20	Directo	/		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO (SU)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Rosales Palacios Maxleich Marleny

DNI: 3 2 7 4 0 7 7 8

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Químico Farmacéutico	UVADECH CATÓLICA	17 años de egresado
01	Maestría en Educación con mención en Docencia e Investigación	Pedro Pablo Gallo	8 años de egresado
02	Maestría en Gestión Pública	UCV	6 años de egresado

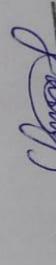
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docencia Universitaria	UVADECH CATÓLICA	5 años
02	Químico Farmacéutico	Centro de Salud Miraflores Alto	16 años
03			

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

30 de Mayo del 2022



Maxleich M. Rosales Palacios
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.P. 19841

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones	
			Sí	No	Sí	No	Sí	No		
DIMENSIÓN 1: RECEPCION Y VALIDACION										
1	Directo	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?	✓		✓		✓			
2	Directo	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2 : ANALISIS E INTERPRETACION										
3	Directo	¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?	✓		✓		✓			
4	Directo	¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?	✓		✓		✓			
5	Directo	¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?	✓		✓		✓			
6	Directo	¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 3: PREPARACION Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS										
7	Directo	¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?	✓		✓		✓			
8	Directo	¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta.	✓		✓		✓			
9	Directo	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 4: DE LOS REGISTROS										
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No

10	Directo	¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?	✓		✓		✓		
11	Directo	¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?	✓		✓		✓		
12	Directo	¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: ENTREGA DE PRODUCTOS E INFORMACION									
13	Directo	¿Al momento de la entrega el personal verifico cuidadosamente el producto, con la receta y boleta de venta?	✓		✓		✓		
14	Directo	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?	✓		✓		✓		
15	Directo	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?	✓		✓		✓		
16	Directo	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?	✓		✓		✓		
17	Directo	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS (BPD-M-15)

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Dña: **DANIEL ROBERTO LASAGUANCO BOCANegra**

DNI: **43790440**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

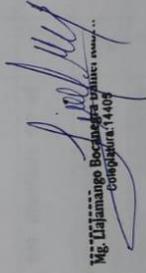
01	QUINICO FARMACEUTICO	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	12 AÑOS DE EGRESADO
02	MAESTRIA EN SALUD PUBLICA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	07 AÑOS DE EGRESADO

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Pedro Quiñero	Ministerio de Salud	7 AÑOS
02	DANIELA UNIVERSIDAD	UNIV	1 AÑO
03	DESCENTE UNIVERSITARIO	UNIVERSIDAD DE ADECUACION	4 AÑOS

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Daniel Roberto Lasaguanco Bocanegra
 C.O.P.S. 14405

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD									
1	Directo	¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	Directo	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		
3	Directo	¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	Directo	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	Directo	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	✓		✓		✓		
6	Directo	¿El establecimiento farmacéutico conto con los medicamentos que le receto el médico?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA									
7	Directo	¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	✓		✓		✓		
8	Directo	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el establecimiento fue corto?	✓		✓		✓		
9	Directo	¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue en el tiempo necesario?	✓		✓		✓		
10	Directo	¿El personal del establecimiento soluciono inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	✓		✓		✓	
12	Directo	✓		✓		✓	
13	Directo	✓		✓		✓	
14	Inversa	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
15	Directo	✓		✓		✓	
16	Directo	✓		✓		✓	
17	Directo	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
18	Directo	✓		✓		✓	
19	Directo	✓		✓		✓	
20	Directo	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO (SU)

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Daniel Rubén La Sarmiento Boanerges**

DNI: **43790440**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Químico Farmacéutico	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	12 AÑOS DE EXPERIENCIA
02	MAESTRIA EN SAUD PÚBLICA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	07 AÑOS DE EXPERIENCIA

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente Químico	Ministerio de Salud	4 AÑOS
02	Docente Universitario	UNTR	1 AÑO
03	Docente Universitario	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	4 AÑOS

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Mg. Daniel Rubén La Sarmiento Boanerges
 DNI: 43790440

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN									
1	Directo	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?	/			X			
2	Directo	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 : ANALISIS E INTERPRETACION									
3	Directo	¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?	/		/			X	
4	Directo	¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?	/		/		/		
5	Directo	¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?	/		/		/		
6	Directo	¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: PREPARACION Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS									
7	Directo	¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?	/		/			X	
8	Directo	¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta.	/		/		/		
9	Directo	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: DE LOS REGISTROS									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

10	Directo	¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?	✓		✓		✓		✓	
11	Directo	¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?	✓		✓		✓		✓	
12	Directo	¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?	✓		✓		✓		✓	
		DIMENSIÓN 5: ENTREGA DE PRODUCTOS E INFORMACION	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13	Directo	¿Al momento de la entrega el personal verifico cuidadosamente el producto, con la receta y boleta de venta?	✓		✓		✓		✓	
14	Directo	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?	✓		✓		✓		✓	
15	Directo	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?	✓		✓		✓		✓	
16	Directo	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?	✓		✓		✓		✓	
17	Directo	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?	✓		✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS (BPDM-15)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Zelada Silva Wilson Nicolás*
 DNI: *32973335*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Cinco años de Magister en Farmacia</i>	<i>U. de Piura</i>	<i>17 años de Exceso</i>
02	<i>Especialista en Estomat. Pto. Exp</i>	<i>U.P.C.H</i>	<i>8 años de Exceso</i>
	<i>Magister en Estomatología</i>	<i>U. de Piura</i>	<i>3 años</i>

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Docente Univ. U. de Piura</i>	<i>16 años</i>
02	<i>Docente Univ. U.P.C.H</i>	<i>3 años</i>
03	<i>Docente Univ. U.P.S.P.B.</i>	<i>2 años</i>

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD									
1	Directo	¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	Directo	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		
3	Directo	¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	Directo	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	Directo	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	✓		✓		✓		
6	Directo	¿El establecimiento farmacéutico conto con los medicamentos que le receto el médico?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA									
7	Directo	¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	✓		✓		✓		
8	Directo	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el establecimiento fue corto?	✓		✓		✓		
9	Directo	¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue en el tiempo necesario?	✓		✓		✓		
10	Directo	¿El personal del establecimiento soluciono inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	✓		✓		✓		

		DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
		Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	/		/		/	
12	Directo	/		/		/	
13	Directo	/		/		/	
14	Inversa	/		/		/	
		DIMENSIÓN 4: EMPATIA					
15	Directo	/		/		/	
16	Directo	/		/		/	
17	Directo	/		/		/	
		DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES					
18	Directo	/		/		/	
19	Directo	/		/		/	
20	Directo	/		/		/	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (SU)

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Glada Silva Wilson Nicols**

DNI:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Ciencias de la Salud	U. de Cuzco	17 años de Egreso
02	Sp. Stomat. Pils. Espec.	UPCH	8 años de Egreso
	Medicina en Stomatología	U. de Cuzco - Católica	3 años

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente. Universidad U. de Cuzco - Católica	16 años
02	Docente. Universidad UPCH	3 años
03	Docente Universidad UPSJB	2 años

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

30 de Mayo del 2022


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
 C.I.D.
Glada Wilson Nicols
 C.O.F. 18172

3.2. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

3.2.1. Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos

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	7	7	6	7	7	7	7	5	5	7	6	7	6	5	5	7	7
2	7	6	7	6	6	7	6	4	6	4	6	6	6	6	6	6	7
3	6	6	6	6	5	6	5	5	4	5	6	6	7	7	6	5	7
4	5	7	5	6	6	6	5	6	4	6	5	6	7	5	6	6	7
5	7	6	5	7	5	6	5	4	5	5	6	6	6	5	7	5	6
6	7	6	6	7	6	7	7	5	7	7	7	5	7	7	6	6	7
7	5	5	4	4	6	4	4	5	6	6	6	5	4	6	5	4	6
8	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	5
9	6	5	6	6	7	6	7	6	5	6	6	6	7	6	7	5	7
10	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	7	5	6	7	7	7	5
11	4	7	5	4	6	5	7	5	6	5	5	4	6	7	7	6	7
12	7	6	7	7	6	6	6	7	5	7	7	5	6	6	5	6	5
13	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	5	7	7
14	7	6	7	6	7	7	5	7	6	6	7	6	5	5	6	6	5
15	5	5	5	6	5	5	5	6	7	7	5	5	5	7	5	5	6
16	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	5	7	7	6
17	5	7	6	6	6	7	7	5	7	5	7	6	7	7	6	7	7
18	5	6	7	7	7	5	6	5	5	7	6	7	6	6	7	6	7
19	5	6	6	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7
20	6	3	5	5	4	6	6	4	5	5	4	4	4	6	5	5	4

Coeficiente Alfa de Cronbach	N° de elementos
,885	17

3.2.1. Satisfacción del usuario

	Fiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía			Elementos tangibles		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	7	7	7	6	7	6	7	7	4	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	5	5	7	5	6	6	5	5	5	4	7	6	5	5	4	5	6	6	6	7
3	7	4	6	5	5	6	6	4	6	6	6	5	5	5	6	6	4	5	5	6
4	6	5	5	4	4	5	7	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	4	7	5
5	7	6	5	5	5	6	5	4	7	5	7	6	6	5	5	5	6	5	5	7
6	7	7	5	4	6	7	6	6	6	6	6	6	5	7	7	6	5	6	6	7
7	7	6	7	7	7	5	7	7	7	7	5	6	7	6	6	7	6	6	4	7
8	5	6	6	5	7	6	7	5	4	6	7	7	7	7	5	4	5	7	6	7
9	7	7	7	6	6	6	6	7	5	7	7	6	5	6	7	6	7	5	5	7
10	7	6	4	6	4	5	6	6	6	4	4	5	5	7	7	7	6	5	4	6
11	4	5	5	7	6	6	7	5	7	5	5	5	7	5	7	5	5	6	5	5
12	7	7	7	7	5	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	5	6	6	4	4
13	5	7	5	6	5	3	7	5	6	6	7	7	5	6	5	5	5	7	5	5
14	6	7	6	5	5	5	5	4	5	5	7	5	6	4	5	4	4	5	6	5
15	5	5	5	4	4	6	5	5	6	6	5	4	5	5	5	6	6	6	5	5
16	7	7	7	5	6	7	7	6	7	7	6	5	6	5	7	5	5	7	6	7
17	7	7	6	5	7	7	5	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
18	7	7	7	6	6	7	5	6	7	7	6	5	7	7	6	7	7	7	6	5
19	6	5	5	5	6	5	4	6	7	5	5	4	4	5	7	6	7	4	5	6
20	7	7	7	7	5	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	7	5

Coefficiente Alfa de Cronbach	N° de elementos
,840	20

ANEXO 4

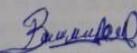
CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, **EXPONGO**: Que he sido debidamente **INFORMADO/IA** por Lucero Prycila Toribio Alva, la responsable de realizar la presente investigación científica titulada: "**Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento, Carhuaz 2022**"; y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido.

Habiendo comprendido y estando satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento.

Y, para que así conste, firmo el presente documento.



Firma del Participante

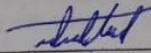
Fecha: 21/06/22

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, **EXPONGO**: Que he sido debidamente **INFORMADO/A** por Lucero Prycila Toribio Alva, la responsable de realizar la presente investigación científica titulada: "**Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento, Carhuaz 2022**"; y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido.

Habiendo comprendido y estando satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento.

Y, para que así conste, firmo el presente documento.



Firma del Participante

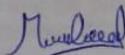
Fecha: 17/06 22

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, **EXPONGO**: Que he sido debidamente **INFORMADO/A** por Lucero Prycila Toribio Alva, la responsable de realizar la presente investigación científica titulada: "**Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento, Carhuaz 2022**"; y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido.

Habiendo comprendido y estando satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento.

Y, para que así conste, firmo el presente documento.



Firma del Participante

Fecha: 15/06/22



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022", cuyo autor es TORIBIO ALVA LUCERO PRYCILA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO DNI: 32887991 ORCID 0000-0002-5903-4577	Firmado digitalmente por: LASOSAS el 04-08-2022 10:07:52

Código documento Trilce: TRI - 0376859