



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y  
satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en  
distrito de Los Olivos 2023

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la salud

**AUTORA:**

Raymunde Francisco, Luzneida (orcid.org/0009-0000-6570-6184)

**ASESORES:**

Dra. Díaz Rodríguez, Nancy del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

Mtra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por cuidar y proteger de mi madre y demás familias el tiempo que duro la pandemia covid-19.

## **AGRADECIMIENTO**

A la maestra Nancy del Rosario Diaz Rodríguez por haber aportado con su paciencia en mi retroalimentación tanto para el proyecto y tesis, en base a su sabiduría y conocimiento científico para el desarrollo de esta investigación también agradezco a la oficina farmacéutico Farmacosheco por permitirme realizar esta investigación, gracias totales.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco

en distrito de los Olivos 2023

", cuyo autor es RAYMUNDEZ FRANCISCO LUZNEIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO <b>DNI:</b> 06771877 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 05-08- 2023 09:40:24

Código documento Trilce: TRI - 0642060



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RAYMUNDEZ FRANCISCO LUZNEIDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco

en distrito de los Olivos 2023

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

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
RAYMUNDEZ FRANCISCO LUZNEIDA : 80075375 <b>ORCID:</b> 0009- 0000-6570-6184	Firmado electrónicamente por: LRAYMUNDEZ el 06- 08-2023 22:41:10

Código documento Trilce: INV - 1309811

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección	17
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	45

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Relación de jueves expertos	59
Tabla 2 Distribución de la variable buenas prácticas de dispensación	20
Tabla 3 Distribución de las dimensiones de buenas practicas de dispensación	20
Tabla 4 Distribución de la variable satisfacción del usuario	21
Tabla 5 Distribución de las dimensiones de la disponibilidad de medicamentos	21
Tabla 6 Correlación entre la buena práctica de dispensación y la satisfacción del usuario	22
Tabla 7 Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario	23
Tabla 8 Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario	23
Tabla 9 Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario	24
Tabla 10 Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario	24
Tabla 11 Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario	25
Tabla 12 Operacionalización de la variable buenas prácticas de dispensación	49
Tabla 13 Operacionalización de la variable satisfacción de usuario	51
Tabla 14 Análisis de fiabilidad	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño	14



## RESUMEN

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios. La muestra estuvo conformada por 92 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable cumplimiento de buenas prácticas de dispensación estuvo conformado por 25 ítems y el cuestionario para medir la variable satisfacción de usuario por 25 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable buena prácticas de dispensación se relaciona directa y significativamente con la variable satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,311 \*\* con un p valor calculado de 0.003 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva baja.

**Palabras clave.** *Dispensación de medicamentos, satisfacción de usuarios y calidad.*

## ABSTRACT

This thesis was framed in the line of research health promotion, nutrition and dietary health. The objective of the research was to end the relationship between compliance with good dispensing practices and user satisfaction in Farmasheco pharmacy in Los Olivos district 2023. The research was of basic type, with non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of users. The sample consisted of 92 users. The technique used for information collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the variable compliance with good dispensing practices consisted of 25 items and the questionnaire to measure the user satisfaction variable by 25 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the variable good dispensing practices is directly and significantly related to the variable user satisfaction, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0,311 \*\* with a calculated p valor of 0.000 which allowed the verification of the hypothesis concluded that the relationship between the variables is positive low.

**Keywords.** *Dispensing medicines, user satisfaction and quality.*

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha identificado numerosos sistemas de salud en todo el mundo, cada uno con su propio conjunto de normas y puntos de referencia. Esta disparidad puede generar inconsistencias en la adherencia a los protocolos de dispensación adecuados, lo que resulta en discrepancias en la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Esto puede conducir a imprecisiones en la administración de medicamentos, educación insuficiente del usuario y atención de seguimiento inadecuada. El acceso a los medicamentos también puede representar un desafío en ciertas áreas debido a obstáculos financieros, infraestructura deficiente o métodos de distribución ineficaces (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022).

En España se ha avanzado en el abordaje de los problemas relacionados con la atención farmacéutica, su atención se centra en elevar la calidad de dicha atención y fomentar el uso seguro, eficaz y responsable de los medicamentos (Fernández et al., 2021). La provisión efectiva de servicios de atención médica requiere una planificación estratégica, que las Buenas Prácticas de Dispensación podían ayudar a facilitar, a pesar de su importancia, la calidad del cumplimiento de la dispensación sigue siendo subóptima (Pari et al., 2021).

Para abordar el tema a nivel nacional, el Ministerio de Salud (Minsa) ha aprobado el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación modificado en el año 2017 que establece que la venta de productos farmacéuticos es responsabilidad exclusiva de un químico farmacéutico autorizado. La guía pretende regular de manera efectiva estas actividades dividiéndolas en dos fases: recepción de la prescripción u orden médica y entrega de medicamentos a los pacientes, garantizando que cualquier deficiencia en el proceso pueda identificarse y corregirse de manera oportuna y pertinente (Minsa, 2021).

Por otra parte, el mal uso de medicamentos es un problema de salud pública apremiante que tiene importantes repercusiones sociales y económicas. Los medicamentos, ya sea que se tomen individualmente o en conjunto con otras drogas, tienen la intención de tener efectos fisiológicos beneficiosos, pero pueden ser dañinos si se usan incorrectamente. Además, las consecuencias negativas del tratamiento farmacológico son evidentes, lo que convierte en una de las diez principales causas de muerte a nivel mundial (Ñahui et al., 2020).

Medir la satisfacción del paciente es un aspecto crucial para evaluar sus preferencias y expectativas durante el proceso de atención, dado que esta información es subjetiva, no se puede obtener únicamente a través de la observación objetiva, con las estructuras sociales en evolución y los roles cambiantes de los consumidores de atención médica, medir la satisfacción del paciente se ha vuelto cada vez más importante para mejorar los sistemas de atención médica, incluidos los servicios farmacéuticos (López et al., 2021).

En la farmacia Farmasheco donde se realizó la investigación se encuentra ubicada en distrito de los Olivos la zona es muy concurrido por pacientes de centro de salud cercanos. Dicha farmacia, sigue un modelo tradicional de dispensación de medicamentos, los pacientes pueden recibir tratamientos ya sea buscando atención médica oportuna de profesionales o presentando una receta válida de un médico con licencia. Sin embargo, los cambios recientes en las normas y reglamentos sociales han introducido varios obstáculos al servicio de dispensación. La farmacia ahora experimenta dificultades con la organización de su almacén, falta de materiales y equipo logístico para la conservación adecuada de medicamentos y menor stock de medicamentos, esto ha resultado en una creciente insatisfacción con el servicio y una posible reticencia entre los pacientes a regresar.

Lo descrito conduce a enunciar el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023? y los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023? b) ¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023? c) ¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023? d) ¿Cuál es la relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023? d) ¿Cuál es la relación entre entrega de los productos e información por el dispensador y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023?.

El presente estudio se justifica bajo el criterio práctico porque los resultados obtenidos conformar información de primera fuente obtenidas mediante la

aplicación de los instrumentos en la muestra, respecto de cada variable y resulta de utilidad para el personal de las entidades farmacéuticas en la toma de decisiones para asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y cuidar la calidad de la atención al paciente que acude a las oficinas farmacéuticas. A nivel metodológico, en la medición de las variables de estudio se ha diseñado dos cuestionarios para recoger la información, considerando el fundamento teórico y normativo para la elaboración de los ítems y sometiendo a evaluación por expertos se determinó su validez, y la confiabilidad se midió mediante una prueba piloto, de esa manera constituyen un aporte para futuras investigaciones. A nivel social se intenta revalorar la función del profesional químico farmacéutico cuyo trabajo no se reconoce debidamente en la actualidad; pues no se identifica el gran papel que desempeña como orientador e informante de los usos adecuados de los medicamentos. Un ámbito complejo que abarca aspectos como información sobre reacciones adversas e interacción medicamentosa que muchas veces escapa al control del médico.

La presente investigación se ha esbozado como objetivo general: Determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023. Como objetivos específicos se plantearon en función de las dimensiones de las buenas prácticas en dispensación: Determinar la relación entre la recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega, registro, entrega de los productos e información por el dispensador; y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023.

Así también, se planteó la siguiente hipótesis general: El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación se relaciona con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023. Siendo las hipótesis específicas: La recepción y validación de la prescripción, el análisis e interpretación de la prescripción, la preparación y selección de los productos para su entrega, los registros, y la entrega de los productos e información por el dispensador, se relacionan con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen trabajos de investigación realizadas como antecedente tanto internacionales como nacionales que estudiaron los variables de dispensación de medicamentos y satisfacción de usuario.

Para, Nguyen y Nguyen (2022) en Vietnam en su trabajo de investigación estableció como objetivo evaluar la satisfacción de los pacientes ambulatorios con la dispensación de medicamentos del seguro de salud en el hospital central. El enfoque del trabajo fue cuantitativo correlacional causal. Siendo sus resultados, que análisis de regresión múltiple determinó los niveles de influencia de cada factor. Un valor de  $p$  inferior a 0,05 fue estadísticamente significativo. La puntuación media de satisfacción general fue de 3,42 (DE = 0,79). La fiabilidad obtuvo la puntuación de satisfacción más alta y la garantía la más baja. Concluyendo que existe correlación e influencia estadísticamente significativa en la satisfacción general de los pacientes ambulatorios con la dispensación de medicamentos.

En tanto, Anjalee et al. (2022) realizó un estudio correlacional en la India para evaluar los niveles de satisfacción de médicos y pacientes con los servicios de farmacia. El estudio empleó un enfoque cuantitativo y arrojó una tasa de respuesta de los médicos del 82,3 %. De estos encuestados, el 59,6 % (50/84) informó una relación positiva con los farmacéuticos, mientras que el 89,3 % (75/84) los consideró parte integral del sistema de salud. El estudio también reveló una brecha significativa entre las expectativas de los médicos (95,9 % - 81/84) y la práctica actual (22,6 % - 19/84) en cuanto a la notificación de problemas con la medicación ( $p < 0,001$ ). Las expectativas de los pacientes de los servicios de farmacia fueron notablemente más altas (93% o 353/380) que sus niveles de satisfacción (86,5% o 329/380), como lo confirma el análisis estadístico ( $p = 0,003$ ).

Asimismo, en Brasil, Bonadiman et al., (2018) tuvieron como propósito evaluar la satisfacción del paciente y el tiempo de espera con un estudio descriptivo y correlación de Spearman. El estudio reveló que los usuarios estaban en gran medida insatisfechos con el servicio, en particular con respecto a los tiempos de espera. Además, el conocimiento de los farmacéuticos sobre el medicamento dispensado se clasificó como satisfactorio/regular. La relación entre las variables fue de  $r=0,528$ .

Asimismo, en Etiopía, Kebede et al., (2021) realizaron un estudio para evaluar la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia. De los 246 pacientes que participaron, solo el 59,4% expresó satisfacción con los servicios prestados. El estudio identificó varios factores que impactaron positivamente en la satisfacción. En general, el estudio concluyó que existe influencia de la satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia para pacientes ambulatorios en los hospitales públicos.

Por su parte, en Brasil, Ferreira et al., (2019) tuvieron como finalidad evaluar el impacto de un nuevo modelo de sistema de dispensación de medicamentos y el conocimiento de la medicación, la adherencia al tratamiento y la satisfacción de los pacientes. El resultado fue que el número de pacientes con conocimiento insuficiente sobre medicamentos disminuyó en un 50% ( $p < 0,05$ ), y el número de pacientes con conocimiento suficiente fue tres veces mayor ( $p < 0,05$ ) después de la dispensación de medicamentos. Se observó un alto nivel de satisfacción. Sin embargo, no se observó una mejoría en la adherencia a la medicación.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Vela (2022) realizó un estudio que pretendía investigar la relación entre la dispensación de medicación y la satisfacción del cliente. Empleando un enfoque no experimental, transversal y correlacional, el estudio descubrió que una proporción sustancial de personas, el 61% para ser precisos, calificó el proceso de dispensación como excepcional. Además, la mayoría, que asciende al 69,8%, expresó altos niveles de satisfacción. Mediante la utilización del coeficiente de correlación  $Rho = 0,823$ , los investigadores finalmente determinaron una correlación significativa y directa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario. En resumen, el estudio reveló una relación positivamente fuerte entre estas variables.

En un estudio realizado por Alcedo (2021), el objetivo fue establecer una conexión entre el calibre de los dispensarios de medicamentos y la lealtad de los clientes. Esta investigación adoptó un enfoque transversal, no experimental, centrándose en la correlación. Los resultados del estudio indicaron un coeficiente de correlación de 0,852, afirmando así la asociación entre las variables. Como resultado, la hipótesis nula fue rechazada, mientras que la hipótesis de investigación fue fundamentada, enfatizando el vínculo significativo entre estos dos factores dentro de un entorno de farmacia.

En Lima, un estudio realizado por Marañón (2021) examinó la conexión entre la atención farmacéutica y el seguimiento de Buenas Prácticas de Dispensación en farmacias. La investigación implementó un método cuantitativo, utilizando un diseño de correlación cruzada no experimental. Los resultados demostraron una correlación favorable sustancial entre la observancia de buenas prácticas en atención farmacéutica y la red de gestión del centro de Lima. Un análisis adicional indicó que el  $r = 0,833$  con un significado bilateral de  $0,000$ . Los valores numéricos presentados en el estudio original se conservaron en esta recreación.

En un estudio realizado por Briceño (2020), el objetivo fue explorar la conexión entre la satisfacción del usuario y la distribución de medicamentos en las farmacias de Trujillo. La investigación empleó un diseño transversal descriptivo con enfoque correlacional. Los hallazgos revelaron que la mayoría de los usuarios (60,1%) percibieron la dispensación de medicamentos como de alta calidad. Además, el 68,5% de los usuarios expresaron satisfacción con el nivel de atención recibido. En última instancia, el estudio concluyó que la provisión de una distribución de medicamentos competente y eficiente tuvo un impacto positivo significativo en la satisfacción del usuario, como lo demuestra un sólido coeficiente de correlación positiva de  $r = 0,812$ .

En un estudio realizado por López (2019) se exploró la posible correlación entre el seguimiento de buenas prácticas de dispensación (BPD) y la satisfacción de usuarios externos de una farmacia. El estudio utilizó una metodología observacional, descriptiva y transversal. Los hallazgos indicaron que el 71,74% de los usuarios externos expresaron satisfacción con el servicio y que el 80% del personal del servicio de Farmacia cumple con las BDP, asimismo, la prueba de  $\chi^2$  apoyó entre las variables como lo indica un valor de 19,2 y  $p < 0,005$ .

Respecto a los antecedentes locales se consideró a Guzmán (2022) se examinó la conexión entre la adherencia a las prácticas adecuadas de dispensación y el estándar de atención en un hospital ubicado en Lima. Para investigar esta relación, se empleó un diseño de correlación cruzada no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo. Los resultados del estudio revelaron una correlación positiva y destacable entre las dos variables, con un valor rho de  $0,713^{**}$ . Se determinó que el nivel de significación era  $[(\text{Sig.} = 0,000) < (p = 0,05)]$ .



En Lima Norte, Rodríguez (2022) pretendió establecer un vínculo entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios. La metodología empleada en este estudio fue descriptiva, correlacional y transversal. Los resultados del análisis revelaron un coeficiente de correlación de  $\rho=0,784$ , lo que indica una conexión significativa entre las dos variables. Dado que la satisfacción del usuario está muy influenciada por su percepción de la calidad de la atención brindada por las instituciones de salud, se puede inferir que la dispensación competente de medicamentos juega un papel vital para mantener niveles elevados de satisfacción del usuario.

Asimismo, en Lima, Chipana (2021), el objetivo fue explorar la relación entre la gestión farmacéutica y la adherencia a las buenas prácticas de dispensación. El diseño de la investigación empleó un enfoque correlacional, utilizando una metodología transversal sin ninguna manipulación experimental. Los hallazgos de la investigación revelaron una correlación significativa entre las variables, con un coeficiente  $\rho$  de 0,777. Esto indica que la implementación de prácticas efectivas de gestión farmacéutica impacta positivamente en la adherencia a las buenas prácticas de dispensación.

Por su parte, Collantes (2022) realizó un estudio para examinar la conexión entre la adherencia de los profesionales de la salud a las buenas prácticas de dispensación en una cadena de farmacias de Lima. El estudio utilizó un diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional. Los hallazgos revelaron una correlación positiva de 0,450, lo que apoyó la correlación directa entre las variables.

En tanto, Tovar (2021) realizó un estudio destinado a investigar la conexión entre la satisfacción del paciente durante la pandemia de Covid-19/SARS-COV2 y la adherencia a las buenas prácticas de dispensación. El estudio empleó un diseño sencillo de correlación cruzada no experimental para recopilar datos. Los resultados del estudio mostraron una notable correlación entre ambas variables, con un valor  $\rho=0,641$ .

En un estudio realizado por Mallque (2021) se examinó la correlación entre la distribución de medicamentos y el nivel de satisfacción de los pacientes con Covid-19 que asisten a los centros de atención primaria. La investigación siguió un enfoque no experimental y los hallazgos revelaron una relación positiva entre estas

dos variables ( $r = 0,448$ ). Esto sugiere la necesidad de una mayor investigación sobre la conexión entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente en los casos de Covid-19. Es crucial implementar estrategias efectivas para la distribución de medicamentos y la satisfacción con el fin de mejorar la recuperación y el bienestar general de la población de pacientes.

La base teórica del estudio se basa se fundamenta de la siguiente manera, Teoría de la Administración Científica de Frederick W. Taylor, su comienzo rector es la utilización de métodos científicos para eliminar el desperdicio de recursos como tiempo y dinero. El objetivo principal de la administración debe ser garantizar una prosperidad óptima tanto para el empleador como para el colaborador. Para la institución, la prosperidad no se define por las ganancias a corto plazo sino por el desarrollo integral de la empresa para lograr el éxito a largo plazo. De manera similar, para el empleado, la prosperidad no se mide únicamente por los altos salarios inmediatos, sino por el crecimiento personal, el trabajo eficiente, la calidad de la producción y el uso de los talentos únicos de uno. Taylor distinguía entre producción y productividad, afirmando que la mayor prosperidad posible resulta de la máxima productividad, lo que está directamente relacionado con la formación individual de cada empleado. Habiendo reconocido la relación contenciosa entre empleados y empleadores, proporciona una explicación de la siguiente manera: Existe una idea errónea común de que un aumento en la producción inevitablemente genera desempleo (Holguín y Ospina, 2019).

Ciertos sistemas de gestión defectuosos obligan a los trabajadores a limitar su producción para salvaguardar sus propios intereses; esto se debe a que cuando la productividad mejora, el empleador a menudo se niega a aumentar los salarios. Sumado a esto, existen técnicas de trabajo ineficaces que desperdician el esfuerzo de trabajadores que no cuentan con el apoyo o asesoramiento adecuado por parte de la gerencia. El objetivo principal de la organización del trabajo científico es superar estos inconvenientes e identificar los enfoques más eficientes tanto para llevara cabo una tarea como para dirigir la fuerza de trabajo. Según el científico del trabajo, una colaboración estrecha, personal e íntima entre la dirección y los trabajadores es vital para la esencia de la organización. Los empleadores desean gastos de producción bajos, mientras que los trabajadores buscan salarios altos.

La presencia o ausencia de estos dos factores es el indicador más preciso de si la gestión es buena o mala (Holguín y Ospina, 2019).

El campo de la teoría de la transición pone un énfasis significativo en las personas, y una de sus figuras notables es Mary Parker Follet (1898-1933) ella creía firmemente que un individuo no puede considerarse completo a menos que sea parte de un todo más grande. Follet compartió la opinión de Taylor de que tanto los trabajadores como los gerentes deberían trabajar hacia un objetivo común. Su modelo de comportamiento postulaba que el control del trabajador se logra a través de la orientación grupal, al igual que Chester Barnard (1946) quien argumentó que los trabajadores forman organizaciones formales para obtener beneficios, él creía que una sociedad puede administrar de manera efectiva y rentable las metas y aspiraciones de los empleados si se mantienen dentro de límites razonables (Herrera y Barrios, 2018).

La conceptualización de la variable cumplimiento de buenas prácticas dispensación tiene como definición conjunta de normas definidas por el ministerio de salud (MINSA) los establecimientos farmacéuticos, incluidas las farmacias y droguerías, se rigen por un conjunto de normas reconocidas como BPD (Buenas Prácticas de Dispensación). Estas guías garantizan la correcta distribución de medicamentos y productos, ofreciendo a los pacientes detalles precisos en cuanto a su dosificación, cantidad, horario de administración e instrucciones para su correcto almacenamiento (Minsa, 2017).

El BPD (buenas prácticas de dispensación), prioriza el uso seguro y eficaz de los medicamentos, lo que es posible gracias a la provisión de información precisa por parte de los químicos farmacéuticos. Según Deore et al., (2019) el acto de dispensar medicamentos engloba una serie de tareas encaminadas a garantizarla utilización segura y adecuada de los medicamentos. El farmacéutico es fundamental en este proceso ya que asume la responsabilidad de proponer medicamentos alternativos y encomendar el procedimiento de dispensación a los técnicos de farmacia, validando así el proceso de dispensación.

Los farmacéuticos son fundamentales en la distribución de medicamentos a los pacientes. Al recibir una receta legítima, brindan orientación sobre el uso, que abarca la frecuencia, la dosis y los posibles efectos secundarios o interacciones. Para garantizar un proceso seguro y ágil, los farmacéuticos realizan cinco

actividades vitales, comenzando con la recepción de la receta y culminando con la entrega del medicamento al paciente. A través de la observación cuidadosa de estos pasos, los farmacéuticos ofrecen a los usuarios el conocimiento y la asistencia esenciales necesarios para tomar decisiones informadas con respecto a su salud (Arceo, 2019).

La dispensación de medicamentos es una práctica profesional vital que el farmacéutico debe realizar con sumo cuidado. Para garantizar la seguridad, se debe verificar la dosis y la cantidad correctas, y se deben proporcionar instrucciones claras de uso y almacenamiento. También se debe utilizar el empaque para preservar la calidad del medicamento (Paitan et al., 2020). La dispensación se realiza sobre la base de una receta válida de un especialista autorizado, y los pacientes deben estar bien informados e instruidos sobre el uso adecuado, almacenamiento y posibles efectos secundarios del medicamento (Gudeta y Mechal, 2019).

En este proceso se distinguen cinco tareas principales según la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas -DIGEMID (2014). Dimensión recepción y validación de la receta, un diagnóstico y su correspondiente tratamiento terminan en la prescripción, que luego es entregada a un químico farmacéutico colegiado para su dispensación. El farmacéutico debe asegurarse de que la prescripción se ajuste a las normas establecidas antes de entregar el medicamento al paciente.

Dimensión análisis e interpretación, la comprensión precisa de las siglas, el ajuste de dosis adecuado según la condición del paciente, la configuración precisa de la dosis y la dispensación de unidades son esenciales para la correcta interpretación de las prescripciones. Además, la gestión de duplicados de recetas y la distinción de interacciones son cruciales para una atención óptima al paciente (Digemid, 2014).

Dimensión preparación y selección del producto a entregar, en este lugar, la identificación de medicamentos requiere una lectura minuciosa de sus etiquetas para asegurarse de que corresponden a la prescripción. Los productos fraccionados que se suministren deberán ser empacados de acuerdo a la normativa, con recipientes que registren la información relevante (Digemid, 2014).

Dimensión registro, para garantizar la precisión en la entrega de medicamentos, los farmacéuticos utilizan herramientas para confirmar el stock y solucionar cualquier problema que pueda surgir. En caso de que se dispense un medicamento diferente al especificado en la receta, el farmacéutico deberá documentar el nombre correcto del medicamento, laboratorio, fecha de dispensación y rubricar al dorso de la receta (Digemid, 2014).

Dimensión entrega del producto e información al paciente; es crucial que los pacientes reciban sus medicamentos con instrucciones precisas sobre cómo usarlos. Para garantizar esto, los farmacéuticos ofrecen orientación sobre la dosis adecuada, los tiempos de administración, las posibles interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y las técnicas de almacenamiento adecuadas (Digemid, 2014).

El concepto de satisfacción del usuario es desarrollado por numerosas teorías que consideran diferentes factores como los atributos del producto y su costo. Estas teorías tienen como objetivo comprender las motivaciones subyacentes que influyen en la toma de decisiones humanas a la hora de elegir un servicio. Exploremos ahora estas teorías con más detalle:

De acuerdo con la teoría de la equidad, la satisfacción surge cuando existe la percepción de que los resultados esperados se alinean con los resultados obtenidos. Esta percepción puede estar influenciada por varios factores, como los gastos incurridos, la frecuencia de recibir atención, el tiempo involucrado y la cantidad de esfuerzo ejercido (Kollmann et al., 2020).

La teoría de la atribución causal se emplea para comprender la forma en que los usuarios perciben sus logros o fracasos en relación con una compra. Esta teoría enfatiza que la satisfacción surge de una combinación de factores, tanto internos como externos. Estos factores incluyen las expectativas del cliente, la conveniencia, la influencia de las interacciones sociales e incluso circunstancias fortuitas (Chavarría, 2019).

Teoría del desempeño o resultado: La idea planteada es que la satisfacción de los clientes se puede atribuir a la teoría del rendimiento o de los resultados. El primero se basa en la excelencia del artículo y sus características, según se discierne en el momento de la adquisición. El rendimiento se mide por el calibre del artículo en comparación con su precio. En este marco, la satisfacción del cliente

equivale al valor alcanzado, que denota la calidad del producto o servicio en relación con su gasto (Johnson et al., 2001).

En cuanto a la conceptualización, Según Brooks (2005) el concepto de satisfacción del cliente se puede explicar a través de dos teorías: la teoría del desempeño y la teoría del resultado. El primero se centra en la calidad percibida del producto y sus atributos en el momento de la compra. El desempeño se evalúa evaluando la calidad del producto en relación con su precio. En este sentido, la satisfacción del cliente es sinónimo del valor obtenido, que se relaciona con la calidad del producto o servicio en relación con su costo (Fernández et al., 2021).

En el ámbito de la atención médica, la satisfacción del paciente tiene una importancia inmensa. Su esencia radica en la evaluación de la eficacia con la que la atención brindada se alinea con las expectativas del paciente y, en última instancia, afecta sus resultados de salud. Según la definición de Varela et al., (2020) es la evaluación que hace un individuo de diversos aspectos relacionados con el cuidado de la salud. Maciel et al., (2020) han definido además la satisfacción como una respuesta positiva a la atención recibida, que abarca diferentes dimensiones de la atención médica. Los pacientes esperan servicios médicos asequibles, atención cortés y entornos cómodos y limpios que estén bien iluminados y ventilados (Arone y Callañaupa, 2022).

Para Flower y Shade (2019) plantean que la calidad de la atención que recibe una persona en un establecimiento de salud depende de su satisfacción. La interacción proveedor-paciente es fundamental para determinar no solo los aspectos técnicos de la atención, sino también la empatía y la comprensión que muestra el proveedor. Por su parte, Harkey et al., (2020) amplía esto al afirmar que la satisfacción del paciente no solo depende de la atención en sí, sino que también abarca otros factores, como los servicios de laboratorio, las farmacias y las admisiones. Por lo tanto, evaluar la satisfacción es un proceso holístico que tiene en cuenta todo el sistema de atención y se evidencia por la ausencia de quejas o reclamos.

De acuerdo al modelo propuesto por Parasuraman et al. (1985) introdujo un modelo que permite medir la calidad de la atención y mejora la comprensión desde la perspectiva del usuario. Para las dimensiones se aplicó el marco SERVQUAL para comprender los comentarios de los usuarios y usarlos para mejorar los

servicios, en cual mide las percepciones de los usuarios en cinco dimensiones (Ubilla et al., 2019).

Dimensión fiabilidad. Es la confiabilidad es la sensación que surge cuando una empresa brinda sus servicios de manera consistente, segura, discreta y confiable desde el principio. En la misma línea, contextualiza la confiabilidad y la ejecución como aspectos cruciales del énfasis de una empresa en la entrega oportuna de servicios (Ubilla et al., 2019).

Dimensión capacidad de respuestas. El concepto de capacidad de respuesta, tal como lo definen Ubilla et al., (2019) se refiere a la disponibilidad de profesionales para abordar problemas antes o después de la prestación de los servicios. Esta capacidad crucial depende totalmente de la voluntad de estos profesionales, sirviendo como columna vertebral de la prestación eficiente y rápida de servicios a los usuarios (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

Dimensión seguridad. Es la importancia de los conocimientos adquiridos, la cortesía y las habilidades interpersonales de un trabajador para brindar una atención de calidad. Esto abarca la capacidad del trabajador para inspirar confianza y positividad en los usuarios externos a través de sus habilidades blandas, apertura y conocimiento de los servicios prestados (Ubilla et al., 2019).

Dimensión empatía. Es la inclinación de una persona hacia los demás como una característica innata que se extiende más allá de las interacciones sociales. Implica comprender una situación o contexto desde un punto de vista integral y multidimensional, en lugar de simplemente evocar emociones en la persona (Ubilla et al., 2019).

Dimensión elementos tangibles. Al evaluar la calidad de los servicios de atención médica en los hospitales, es importante considerar múltiples factores. Estos factores incluyen la condición de las instalaciones físicas, la disponibilidad de recursos humanos, la calidad del equipo, la idoneidad de los materiales y suministros, la eficacia de las herramientas, la eficiencia de los procesos, la precisión de las instrucciones, la exhaustividad de los materiales informativos y la calidad de los productos intermedios (Ubilla et al., 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio cae dentro de la categoría de investigación fundamental o básica, según Hernández y Mendoza (2018) este tipo de indagación tiene como objetivo adquirir un conocimiento integral sobre la realidad desde una perspectiva global. El enfoque de investigación utilizado es cuantitativo, centrándose en la medición de objetivos a través de operaciones estadísticas y utilizando datos recopilados a través de la administración de encuestas y cuestionarios (Mehrad y Zangeneh, 2019).

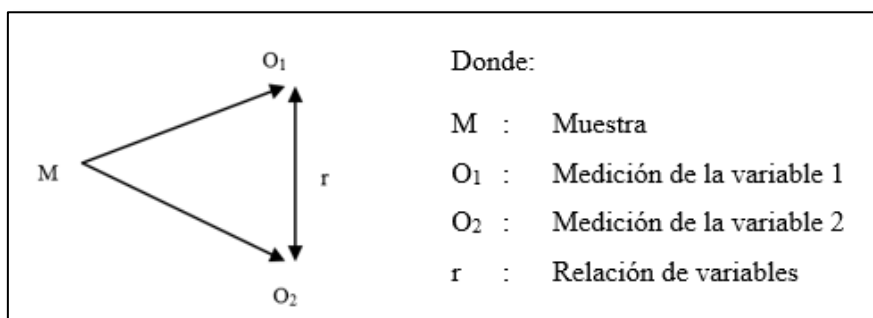
##### 3.1.2 Diseño de investigación

La investigación acoge un diseño no experimental, transversal, nivel correlacional, Según Pandey (2021) la investigación no experimental comparte similitudes con la investigación experimental en que ambas pretenden ser metódicas y sistemáticas, pero la investigación no experimental no manipula variables. La investigación transversal es el método de encuesta más utilizado y se realiza solo una vez, dentro de un período de tiempo específico, para recopilar información para el análisis (Heinemann, 2019). La investigación también es de carácter correlacional pues busca medir la relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Corresponde al método hipotético deductivo, de acuerdo con Gupta y Gupta (2022), la filosofía de las pruebas cuantitativas involucra la clasificación de datos digitales y la investigación a través de programas numéricos que permiten la prueba fundamental de los fenómenos observables.

#### Figura 1

*Esquema del diseño*





## **3.2 Variables y operacionalización**

### **V1: Buenas prácticas de dispensación**

**Definición conceptual:** Según Minsa (2017), se destaca que la implementación de métodos precisos de dispensación garantiza la correcta administración de medicamentos a los pacientes en la dosis exacta prescrita. Esto se acompaña de proporcionar instrucciones claras y garantizar el almacenamiento adecuado en un recipiente que preserve la integridad del medicamento. Adicionalmente, Arceo (2021) brinda una definición del proceso farmacéutico como el recorrido que engloba todo el proceso de dispensación de medicamentos, comenzando desde la recepción de la prescripción y concluyendo con la entrega.

**Definición operacional:** Para la recogida de datos de las variables se empleó una encuesta de 25 ítems. Esta encuesta se divide en cinco dimensiones distintas: el proceso de recepción y confirmación de la prescripción, la evaluación e interpretación de la prescripción, la selección y preparación de artículos para distribución, el mantenimiento de registros escritos, la distribución real de productos y la recolección de retroalimentación de los destinatarios, asimismo, la variable es cualitativa, politómica, ordinal (véase anexo 2).

### **V2: satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:** según Brooks (2005) citado en Ubilla et al., (2019) la evaluación de la calidad de los servicios de salud depende en gran medida del grado de satisfacción de los usuarios. Es una métrica crucial que puede ayudar a los proveedores de atención médica a evitar errores y señalar áreas de fortaleza para establecer un sistema de atención médica de alta calidad que satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios.

**Definición operacional:** Las variables fue medida mediante un cuestionario de 25 ítems dividido en sus cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, infraestructura, asimismo, la variable es cualitativa, politómica, ordinal (véase anexo 2).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Otzen y Manterola (2017) afirman que el concepto de población implica identificar situaciones que se alinea con su definición final, así como la proporción de uso por parte de los investigadores como recurso para estudiar un campo de investigación específico. De acuerdo a lo señalado el estudio de la población y muestra estuvo conformada por 120 usuarios que asisten la oficina farmacéutica Farmacosheco.

**Criterios de inclusión:** Para ser elegible para el estudio, las personas deben haber visitado la farmacia con una receta y estar dentro del rango de edad de 18 a 60 años.

**Criterios de exclusión:** La base de usuarios no incluye personas menores de 18 años, aquellos que no desean adquirir información relacionada con las drogas y personas que solo buscan adquirir productos únicos y no convencionales.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra se refiere a un grupo o segmento específico dentro de la población general o universo que se está estudiando. Se emplean varias metodologías, incluidas fórmulas, lógica y otras técnicas, para determinar el tamaño y la composición apropiados de la muestra, que se analizó con más detalle más adelante. Es importante tener en cuenta que la muestra pretende representar y reflejar con precisión las características y atributos de la población más grande (Vara, 2016). Para el estudio se aplicó una muestra probabilística aleatoria simple.

#### **3.3.3 Muestreo**

El acto de muestrear implica la selección de un conjunto particular de observaciones que es un subconjunto de una población más grande. Este proceso se utiliza para recopilar datos con fines de investigación estadística. Esencialmente, implica la creación de un perfil para individuos específicos que pertenecen a la población bajo escrutinio (Vara, 2016). En ese sentido, para la investigación se empleó el muestreo de tipo no probabilístico, aleatorio simple es decir 92 usuarios. (Ver anexo 3).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

En la investigación actual, es importante reconocer que cada componente individual de la población y muestra se refiere como una unidad de análisis. Específicamente, se incluyeron en este estudio todas las personas que asistieron al establecimiento farmacéutico dentro del área metropolitana de Lima.

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección**

### ***Técnica***

De acuerdo con el enfoque cuantitativo del estudio, se optó por la técnica de la encuesta para la recolección de datos por su practicidad y eficiencia en la recolección rápida de datos (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Instrumentos**

Para recopilar datos, se utilizó dos cuestionarios. Según la definición de Hernández y Mendoza (2018) un cuestionario es una herramienta compuesta por preguntas cerradas y/o escritas que debe ser cumplimentada por el sujeto investigado. Tennyson y Scaife (2022) explican que existen dos tipos principales de cuestionarios que dependen del tipo de respuesta que se dé. El primer tipo es el cuestionario dicotómico, que típicamente ofrece solo dos respuestas posibles: "sí" o "no". Los participantes del estudio deben seleccionar una de estas dos opciones. El segundo tipo es el cuestionario politómico, que normalmente emplea una escala de Likert con tres o más alternativas, como "de acuerdo", "indiferente" y "en desacuerdo". Se recomienda que el número de alternativas sea impar, como tres, cinco o siete, para permitir un rango de respuestas posibles.

En la variable cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación el cuestionario contiene 25 ítems. En la variable satisfacción del usuario el cuestionario contiene 25 ítems (véase anexo 5).

### **Validez**

Para medir la efectividad de los instrumentos, se sometió a pruebas para determinar su aplicabilidad, incluyendo pruebas de validez para evaluar la consistencia de los ítems del cuestionario y las opciones de respuesta, así como sus dimensiones y variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Para efectos de este estudio, la validez de contenido se realizó mediante la evaluación de la pertinencia, claridad y pertinencia de los componentes presentes en cada dimensión de la variable (véase anexo 7). Esto se logró mediante el uso de evaluadores expertos en el campo de estudio que verificaron la exactitud de la evaluación (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Confiabilidad**

Una forma de probar la confiabilidad de un instrumento es administrar un cuestionario a poblaciones con características similares y observar si las respuestas son consistentes y precisas, (Hernández y Mendoza en 2018).

Para medir la confiabilidad de los resultados del estudio, se realizó una prueba piloto en un segmento de la población que comparte condiciones similares con la muestra. A continuación, se administró la prueba piloto a 20 participantes, que contestaron ambos cuestionarios. Los datos recogidos se analizaron mediante el Alfa de Cronbach, dado que la escala de valoración constó de cinco valores (ver anexo 8).

### **3.5 Procedimiento**

Para iniciar el proceso de recopilación de información, fue imprescindible coordinar con las autoridades correspondientes y solicitar permiso para llevar a cabo un procedimiento transparente para administrar el cuestionario a los elementos de la muestra a quienes se les informo que el trabajo es con fines académicos y es anónimo.

Una vez finalizado el proceso de recogida de datos, se procedió a la aplicación física de los cuestionarios. Posteriormente, los datos recolectados fueron procesados tanto en una hoja de cálculo de Excel como en el programa SPSS. Esto se hizo para generar un análisis integral de los resultados, que incluyó la creación de cuadros, tablas, barras y gráficos estadísticos. Finalmente, con base en la naturaleza de la investigación, se formuló la discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En la investigación en curso, se están empleando dos enfoques distintos. En primer lugar, se aplicó el método de análisis descriptivo, que implica el conteo,

ordenamiento y clasificación meticolosos de los datos adquiridos. Este método se utilizó para construir tablas y generar figuras para simplificar la complejidad de los datos involucrados en su distribución.

En el ámbito de la investigación, la estadística inferencial, tal como la describe Carrasco (2019) asume un papel fundamental al ofrecer apoyo tanto inductivo como deductivo. Este apoyo es vital durante las etapas de análisis y síntesis del proceso de investigación. Luego de la organización de la información recopilada, se procedió a la tabulación de los datos. Esta tarea se llevó a cabo en una computadora personal utilizando un software estadístico conocido como SPSS. En cuanto a la evaluación de la normalidad, se aplicó la estadística de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados indicaron que los variables no se adhirieron a una distribución normal. En consecuencia, se empleó la prueba estadística de Rho Spearman para examinar la relación entre las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Al realizar este estudio, se tomaron en consideración varios principios. En primer lugar, se observó el principio de beneficencia, ya que el estudio tuvo como objetivo descubrir y abordar los desafíos que enfrentan los colaboradores de la farmacia al tomar decisiones debido a la falta de una ética profesional adecuada. En segundo lugar, se respetó el principio de Justicia, asegurando que todos los participantes de la investigación recibieran el mismo trato y no fueran objeto de ningún tipo de discriminación. En tercer lugar, se respetó el principio de autonomía, ya que los colaboradores participaron voluntariamente en el estudio y sus datos personales proporcionados a través de los cuestionarios permanecieron anónimos. Por último, se respetó el principio de no maleficencia, ya que este trabajo tenía únicamente fines académicos y no causaba ningún daño a la entidad. Además, la construcción del trabajo también tomó en consideración los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo, así como el apego a las normas APA 7<sup>a</sup> edición para la citación de todo aporte teórico y metodológico.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Distribución de la variable buenas prácticas de dispensación*

V1. Buenas prácticas de dispensación		
	<i>f</i>	%
Inadecuado	18	19.6%
Regular	26	28.2%
Adecuado	48	52.2%
Total	92	100%

En cuanto al resultado obtenido según la percepción de los encuestado en la tabla 1 se visualiza que de los 92 encuestados señalaron los colaboradores de la farmacia cumple con las buenas prácticas de dispensación en un 52.2%, así mismo, un 47.8% señaló que el cumplimiento esta entre inadecuado- regular.

**Tabla 2**

*Distribución de las dimensiones de buenas prácticas de dispensación*

	D1. Recepción de la receta		D2. Análisis e interpretación		D3. Preparación y selección de productos		D4. Registros		D5. Entrega de productos e información	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Inadecuado	13	14.2%	22	23.9%	15	16.3%	15	16.3%	15	16.3%
Regular	43	46.7%	50	54.3%	66	71.7%	67	72.8%	55	59.8%
Adecuado	36	39.1%	20	21.8%	11	12.0%	10	10.9%	22	23.9%
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

La tabla 2 presenta los resultados alcanzados según la percepción de los encuestados, para la dimensión recepción de la receta alcanzo un 60.9% entre inadecuado-regular y solo un 39.1% adecuado, asimismo, la dimensión análisis de interpretación obtuvo un 78.2% entre inadecuado-regular y un 21.7% adecuado. En tanto la dimensión preparación y selección de productos alcanzo un 88.0% entre inadecuado-regular y un 12% adecuado. La dimensión registro obtuvo un 89.1% y un 10.9% adecuado, finalmente la dimensión entrega de productos e información alcanzó un 76.1% entre inadecuado-regular, y un 23.9% adecuado.

**Tabla 3***Distribución de la variable satisfacción del usuario*

	V1. Satisfacción del usuario	
	<i>f</i>	%
Insatisfecho	14	15.2%
Poco satisfecho	30	32.6%
Satisfecho	48	52.2%
Total	92	100%

Respecto al resultado encontrado según los encuestado, en la tabla 3 se observa que la variable satisfacción del usuario alcanzó un 47.8% entre insatisfecho y poco satisfecho, en tanto un 52,2% señaló estar satisfecho con el servicio que brinda la farmacia.

**Tabla 4***Distribución de las dimensiones de satisfacción del usuario*

	D1. Fiabilidad		D2. Capacidad de respuesta		D3. Seguridad		D4. Empatía		D5. Infraestructura	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Insatisfecho	14	15.2%	18	19.5%	15	16.3%	14	15.2%	15	16.3%
Poco satisfecho	39	42.4%	56	60.9%	47	51.1%	44	47.8%	50	54.3%
Satisfecho	39	42.4%	18	19.6%	30	32.6%	34	37.0%	27	29.4%
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

En la tabla 4 se visualiza la percepción de los encuestado sobre las dimensiones, en la dimensión fiabilidad se obtuvo 75.6% de insatisfacción, y un 42.4% de satisfacción, la dimensión capacidad de respuesta alcanzó un 80.4% de insatisfacción y solo un 19.6% de satisfacción, para la dimensión seguridad 67.4% de insatisfacción y un 32.6% de satisfacción, en tanto la dimensión empatía obtuvo un 63% de insatisfacción y un 37% de satisfacción y finalmente la dimensión elementos tangibles alcanzó un 70.6% de insatisfacción y un 29.4% de satisfacción.

## Resultados inferenciales

### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación no relaciona con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023

**H<sub>1</sub>:** El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación se relaciona con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023

**Tabla 5**

*Correlación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario*

	Muestra (n)	Variable satisfacción del usuario	
		Rho Spearman	Significancia
Variables buenas prácticas de dispensación	92	0.311**	0.003

La Tabla 5 revela los resultados de la investigación, indicando un valor de p de 0,003, que está por debajo del umbral de 0,05. Como resultado, se descarta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y la evidencia respalda la hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>). Además, el coeficiente de Spearman se sitúa en 0,311, lo que sugiere una correlación positivamente baja entre las variables. En términos más simples, mejorar las prácticas de dispensación podría conducir potencialmente a una mejora en la satisfacción del usuario.



## Hipótesis específica 1

**Tabla 6**

*Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario*

		Muestra (n)	Variable satisfacción del usuario	
			Rho Spearman)	Significancia
Dimensión Recepción validación receta	1. y de	92	0,338	0,001

Los resultados de la investigación, como se muestra en la Tabla 6, demuestran que el valor de p tiene una gran importancia en 0,001, cayendo por debajo del umbral de 0,05. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Además, el coeficiente de Spearman se sitúa en 0,338, lo que indica una correlación positiva pero débil entre la dimensión y la variable. Esto sugiere que a medida que mejora la recepción y validación de recetas, también mejoran los niveles de satisfacción.

## Hipótesis específica 2

**Tabla 7**

*Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario*

		Muestra (n)	Variable satisfacción del usuario	
			Rho Spearman	Significancia
Dimensión Análisis interpretación de recetas	2. e de	92	0,263	0.011

La Tabla 7 muestra los resultados de la investigación, revelando un valor de p de 0,011, que está por debajo del umbral de 0,05. En consecuencia,  $H_0$  es refutada y  $H_a$  es admitida. Además, el coeficiente de Spearman de 0,263 indica una

correlación positiva pero débil entre la dimensión y la variable. Es de destacar que el nivel de satisfacción mejora con un mejor análisis e interpretación de recetas.

### Hipótesis específica 3

**Tabla 8**

*Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario*

		Muestra (n)	Variable satisfacción del usuario	
			Rho Spearman	Significancia
Dimensión Preparación selección productos	3. y de	92	0,376	0.000

Los hallazgos del estudio, como se muestra en la Tabla 8, demuestran que el valor p tiene un valor significativo de 0,000, que está por debajo del umbral estándar de 0,05. Como resultado, la hipótesis nula ( $H_0$ ) es rechazada y la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) es aceptada por la evidencia colectiva. Además, el coeficiente de Spearman se sitúa en 0,376, indicando una correlación positiva pero relativamente baja entre la dimensión y la variable. Esto sugiere que una mejor selección y preparación de productos contribuye directamente a niveles más altos de satisfacción.

### Hipótesis específica 4

**Tabla 9**

*Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario*

		Muestra (n)	Variable satisfacción del usuario	
			Rho Spearman	Significancia
Dimensión Registros	4.	92	0,304	0.003

En la Tabla 9, los resultados de la investigación demuestran que el valor de p tiene una significación de 0,003, que está por debajo del umbral de 0,05. En consecuencia, se refuta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta con confianza la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Además, el coeficiente de Spearman se mide en 0,304, lo que indica una correlación positiva, aunque débil, entre la dimensión y la variable. Se observa que el nivel de satisfacción mejora en proporción directa a la calidad del registro de productos farmacéuticos.

### Hipótesis específica 5

**Tabla 10**

*Correlación entre las dimensiones y la satisfacción del usuario*

		Variable satisfacción del usuario		
		Muestra (n)	Coeficiente de Correlación Spearman (Rho)	Significancia
Dimensión 5. Entrega de productos e información	92	0.350	0.001	

En la Tabla 10, los resultados del estudio revelan que el valor de p tiene una significancia de 0,001, cayendo por debajo del umbral de 0,05. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Además, el coeficiente de Spearman se mide en 0,350, lo que indica una correlación positivamente baja entre la dimensión y la variable. Es evidente que cuanto mayor sea la calidad de los productos farmacéuticos y la difusión de la información, mayor será el nivel de satisfacción.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023, al realizar el análisis se determinó que existe una notable pero moderada correlación positiva entre las variables de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario. Esta correlación está respaldada por un valor p de 0,003 y un coeficiente de Spearman de 0,311. Estos hallazgos se compararon con los resultados del estudio de Vela (2022) quien encontró una correlación significativa y directa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario ( $\rho = 0.823$ ).

Los hallazgos del estudio finalmente demostraron una fuerte y positiva correlación entre estas variables. Este hallazgo fue respaldado por el estudio de Briceño (2020) que reveló que la eficiencia en la dispensación de medicamentos contribuyó significativamente a la satisfacción del usuario, como lo demuestra un sólido coeficiente de correlación positiva de  $r = 0,812$ .

De acuerdo con los hallazgos de la investigación de Arceo (2019) es evidente que seguir el procedimiento de dispensación de medicamentos contribuye a aumentar la satisfacción del usuario. Además, el estudio sugiere que la duración del proceso de dispensación se correlaciona directamente con el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios. Además, como lo destaca Minsa (2017) los farmacéuticos juegan un papel multifacético en el proceso de dispensación, que abarca diversas actividades orientadas a garantizar la utilización segura y adecuada de los medicamentos. Estas actividades pueden incluir proporcionar medicamentos alternativos y autorizar a los técnicos de farmacia a distribuir medicamentos a los usuarios, validando así el proceso de dispensación.

Durante el proceso de dispensación, el farmacéutico cumple el papel crucial de proporcionar al paciente o usuario el medicamento prescrito. Esto ocurre cuando el paciente presenta la prescripción médica emitida por el médico. En todo este proceso, el farmacéutico no solo entrega el medicamento, sino que también ofrece una guía esencial al usuario. Esta guía incluye

instrucciones sobre cómo tomar correctamente el medicamento, la frecuencia de administración, las posibles reacciones adversas, las posibles interacciones entre medicamentos y los métodos de almacenamiento adecuados. El acto de dispensar engloba cinco actividades significativas que realiza el farmacéutico, comenzando con la recepción de la prescripción médica y concluyendo con la entrega de los medicamentos al usuario. Es imperativo que el farmacéutico se asegure de identificar y corregir cualquier error en cada etapa del proceso de dispensación.

Por el contrario, según el estudio realizado por Ubilla et al., (2019) la satisfacción de los usuarios sirve como un referente que todas las instituciones que ofrecen servicios se esfuerzan por mejorar día a día. Por lo tanto, los profesionales de la salud no deben limitarse a simplemente cumplir con las órdenes de medicamentos. En cambio, su enfoque principal debe ser brindar una atención integral que abarque no solo un tratamiento efectivo, sino que también asegure el bienestar integral de los pacientes. Este enfoque tiene como objetivo aliviar su ansiedad e incertidumbre, lo que en última instancia conduce a su completa satisfacción y recuperación exitosa.

Respecto a la hipótesis específica 1, la investigación concluyó que existe una correlación significativa y ligeramente positiva entre la recepción y verificación de recetas y la satisfacción del usuario. Se determinó que el valor  $p$  es 0,001 y se encontró que el coeficiente de Spearman es 0,338. Estos hallazgos se compararon con el estudio realizado por Marañón (2021) que también reveló una fuerte correlación positiva entre la adherencia a las buenas prácticas en la atención farmacéutica y la red de gestión del centro de Lima. Un análisis posterior indicó un coeficiente de correlación de 0,833, con un significado bilateral de 0,000. Los valores numéricos presentados en el estudio original se han conservado en esta recreación. Hallazgos similares fueron observados en la investigación realizada.

por Chipana (2021) donde se encontró una correlación de  $\rho=0.777$  entre las variables, sugiriendo que las prácticas efectivas en la gestión farmacéutica impactan positivamente en la adherencia a las buenas prácticas de dispensación.

La afirmación de Paitan et al., (2020) respaldan el hallazgo que la satisfacción del paciente abarca no solo la calidad del producto y servicio, sino también la anticipación de las expectativas posteriores a la venta o al servicio. Además, la evidencia ha indicado que la asistencia brindada por los farmacéuticos genera una reacción notablemente positiva de las personas que buscan tratamiento en la farmacia. En este contexto, es imperativo mostrar calidez al atender a los pacientes durante su espera en el establecimiento, ya que ayuda a fomentar la sensación de tranquilidad.

En cuanto a la hipótesis específica 2, después de un análisis cuidadoso, se determinó que existe una asociación positiva notable, aunque moderada, entre las dimensiones de preparación y selección del producto y la satisfacción del usuario. Esta conclusión se basó en un valor de  $p$  de 0,011 y un coeficiente de Spearman de 0,263. Estos hallazgos se compararon con la investigación realizada por Guzmán (2022), cuyo estudio también identificó una correlación positiva significativa entre las dos variables, con un valor de  $\rho$  de 0.713\*\* y un nivel de significancia de Sig. = 0,000, que es menor que  $p = 0,05$ . De manera similar, Tovar (2021) utilizó un diseño simple de correlación cruzada no experimental para recopilar datos y descubrió una correlación notable entre ambas variables, con un valor  $\rho$  de 0.641.

Los hallazgos sustentados por el Minsa (2017) revelan que toda institución que promueve la noción de mejorar su servicio de dispensación experimenta un efecto favorable en la satisfacción del usuario en las farmacias. Esto sirve como evidencia para afirmar la importancia de priorizar la calidad en la prestación de servicios como un medio para fomentar fuertes conexiones con los usuarios y garantizar su satisfacción.

Asimismo, en la hipótesis específica 3, Después de realizar el análisis, se determinó que existe una conexión positiva significativa, aunque débil, entre la recepción y validación de recetas y el nivel de satisfacción informado por los usuarios. Esta conclusión se sustenta con un valor de  $p$  de 0,000 y un coeficiente de Spearman de 0,376. Estos hallazgos pueden compararse con la investigación realizada por Rodríguez (2022) quien observó una correlación de  $\rho=0.784$  entre las dos variables. Teniendo en cuenta que la satisfacción del

usuario está fuertemente influenciada por su percepción de la calidad de la atención brindada por los establecimientos de salud, se puede inferir que la adecuada dispensación de medicamentos es fundamental para mantener niveles elevados de satisfacción del usuario.

Asimismo, de acuerdo con los hallazgos de Mallque (2021) se determinó que existe una correlación entre las dos variables, con un coeficiente de 0.448. Esto sugiere que se necesita más investigación para explorar el vínculo entre la distribución de medicamentos y la satisfacción del paciente. El propósito de la investigación es demostrar la correlación entre la distribución y satisfacción de medicamentos, que son cruciales para promover el bienestar general y la recuperación de la población de pacientes.

La declaración anterior está respaldada por los hallazgos de Gudeta y Mechal (2019) quienes enfatizan que la dispensación es un servicio crucial proporcionado exclusivamente por químicos farmacéuticos. Su principal responsabilidad es garantizar que los pacientes reciban el máximo beneficio clínico de los medicamentos y, al mismo tiempo, minimizar cualquier daño potencial. Si bien esto es cierto, el proceso de dispensación también incluye el aspecto vital de la consejería del paciente, donde se informa a las personas qué puede presentar reacciones alérgicas medicamentosas al tomar un medicamento en particular. Desafortunadamente, la realidad actual sugiere que la implementación adecuada de las pautas buenas prácticas de dispensación aún no se ha logrado por completo.

Respecto a la hipótesis específica 4, Al finalizar el análisis, se determinó que existe una débil correlación positiva entre la dimensión registro de recetas y la satisfacción del usuario. El valor de  $p$  adquirido fue 0,003 y el coeficiente de Spearman se calculó como 0,304. Este descubrimiento se alinea con el estudio realizado por Ferreira et al., (2019) quienes demostraron que la implementación de prácticas relacionadas con la dispensación de medicamentos condujo a un aumento de la satisfacción de los usuarios dentro del establecimiento. En una investigación similar de Alcedo (2021) que tuvo como objetivo explorar la conexión entre la calidad de los dispensarios de medicamentos y la lealtad de los clientes, se obtuvo un coeficiente de

correlación de 0,852, lo que confirma la asociación entre estas variables. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se apoyó la hipótesis de investigación, enfatizando el vínculo significativo entre estos dos factores en el contexto de una farmacia.

Hallazgo que corroboran Deore et al. (2019) existe evidencia que respalda la noción de que la atención farmacéutica. Un área de preocupación es la insatisfacción experimentada por los usuarios debido a la ocurrencia de irregularidades sanitarias, que presenta una barrera significativa para el avance de buenas prácticas de dispensación. Un problema importante radica en la calidad deficiente de las recetas médicas, incluida la finalización incorrecta y la escritura ilegible, lo que dificulta la interpretación adecuada. Adicionalmente, existen errores en la preparación, selección y entrega de medicamentos, así como información inadecuada brindada a los pacientes. Estos factores afectan colectivamente la calidad de la dispensación y la satisfacción general de los usuarios que buscan asistencia en una farmacia.

Finalmente, la hipótesis específica 5, después de un análisis cuidadoso, se ha determinado que existe una correlación positiva baja, entre el grado en que se reciben la entrega de su medicamento e información y la satisfacción del usuario. El valor  $p$  asociado a esta correlación es 0,001, mientras que el coeficiente de Spearman es 0,350. Estos hallazgos se alinean con la investigación realizada por Bonadiman et al., (2018) quienes también encontraron que los usuarios expresaron una importante insatisfacción con el servicio, particularmente en relación con los tiempos de espera. Además, el conocimiento de los farmacéuticos sobre los medicamentos que dispensan fue calificado como satisfactorio o medio. La correlación entre estas variables se denota como  $r=0.528$ . Del mismo modo, Kebede et al., (2021) encontraron que solo el 59,4% de los encuestados expresaron satisfacción con los servicios prestados, e identificaron varios factores que influyeron positivamente en los niveles de satisfacción. En resumen, este estudio concluye que la satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia ambulatoria en los hospitales públicos está efectivamente influenciada por varios factores.



Según el Ministerio de Salud (2017) los resultados obtenidos se alinean con sus características, que enfatizan la importancia de las habilidades comunicativas y el ingenio en la consejería, así como la necesidad del autocuidado y la satisfacción del paciente. En consecuencia, el esfuerzo realizado por los químicos farmacéuticos impacta directamente en la satisfacción de los usuarios, sirviendo como reconocimiento a su labor en la entrega de información veraz, promoviendo el uso y cuidado adecuado, brindando consejería de tratamientos efectivos y mostrando empatía hacia la población. Estos esfuerzos contribuyen en última instancia a reducir la insatisfacción de los pacientes y abordar los problemas relacionados con el uso racional de los medicamentos. Además, el desarrollo de estrategias de programas que involucran a los químicos farmacéuticos tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero      Luego de un cuidadoso análisis, se determinó que existe una correlación notable pero moderada entre las variables de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario. El análisis estadístico arrojó un valor de p de 0,003, lo que indica significación estadística, junto con un coeficiente de Spearman de 0,311. Se puede inferir que adherirse a los protocolos de dispensación adecuados conduce a una mejora en la satisfacción del usuario.
- Segundo      El estudio reveló un hallazgo notable con respecto a la correlación entre el aspecto de recepción-validación de recetas y la satisfacción del usuario. El análisis indicó una relación positiva significativa, aunque pequeña, con un valor de p de 0,001 y un coeficiente de Spearman de 0,338. Se puede inferir que mejorar la verificación y validación de recetas tendría un impacto positivo en la satisfacción del usuario.
- Tercero      Los hallazgos indicaron que existe una correlación positiva notable, aunque débil, entre la dimensión de análisis e interpretación y el nivel de satisfacción del usuario. El análisis estadístico arrojó un valor de p de 0,011, mientras que el coeficiente de Spearman se calculó en 0,263. Por lo tanto, se puede inferir que el análisis e interpretación de medicamentos contribuye a mejorar la satisfacción del usuario en el ámbito de la farmacia.
- Cuarto      El análisis confirmó la existencia de una correlación positiva, aunque moderada, entre la dimensión de preparación y selección del producto y la satisfacción del usuario. El análisis estadístico arrojó un valor de p de 0,000 y un coeficiente de Spearman de 0,376. En consecuencia, mejorar el proceso de preparación y selección de productos tiene el potencial de mejorar la satisfacción del usuario.
- Quinto      Existe relación significativa, positiva baja entre la dimensión registro de recetas y satisfacción del usuario, siendo el p valor es de 0,003, y el coeficiente de Spearman es de 0,304. En tal sentido, si mejoramos el registro de recetas se podría mejorar la satisfacción del usuario.

Sexto        Existe relación significativa, positiva baja entre la dimensión entrega de productos e información del medicamento y satisfacción del usuario, siendo el p valor es de 0,001, y el coeficiente de Spearman es de 0,350. En ese aspecto, si mejoramos la entrega de productos e información del medicamento se podría mejorar la satisfacción del usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primero Se recomienda a los representantes legales, propietarios y profesionales de la salud realicen sesiones de capacitación trimestrales sobre las mejores prácticas para la dispensación de medicamentos. Esto ayudará a garantizar que las personas reciban la información y las instrucciones adecuadas con respecto a sus medicamentos.
- Segundo Se recomienda a los representantes legales que mejoren la cadena de suministro en cooperación con el gerente de compras apropiado para garantizar un acceso sin problemas y una gestión logística eficiente de los productos farmacéuticos. Esta colaboración es fundamental para atender eficazmente las necesidades farmacéuticas del establecimiento y mantener un amplio stock de medicamentos de alta demanda.
- Tercero Se recomienda a los representantes legales y farmacéuticos que se aseguren de que la base de datos de la farmacia se actualice periódicamente. Esto permitirá mejorar el inventario de productos farmacéuticos de acuerdo con los requerimientos de la población.
- Cuarto Para garantizar la adecuada evaluación del servicio por parte de los usuarios, se recomienda que el equipo responsable de la administración de medicamentos se incorpore a los protocolos internos de bioseguridad. Asimismo, deberán orientar y atender con precisión las consultas y solicitudes de los usuarios.
- Quinto Se recomienda encarecidamente a los representantes legales y sus directores técnicos realizar seguimiento a sus colaboradores el estricto cumplimiento del manual de BPD, para pasar la certificación farmacéutica, de esa forma minimizar errores y enfatizan la importancia de brindar medicamentos de alta calidad y proteger a las familias peruanas.
- Sexto Se sugiere al administrador, destine recursos para mejorar el inmueble, la infraestructura y los materiales físicos del área de farmacia en el cual

contribuirá a la comodidad y satisfacción general de los usuarios durante su tratamiento dentro de la instalación farmacéutica.

## REFERENCIAS

- Almaghaslah, D., Alsayari, A., Almaghaslah, S., y Alsanna, H. (2022). Patients' satisfaction with E-prescribing (wasfaty) in saudi arabia: A survey of country-level implementation. *Healthcare*, 10(5), 806. doi: <https://doi.org/10.3390/healthcare10050806>
- Alcedo, B. (2021). *Calidad de servicio en dispensación de medicamentos y fidelización de la farmacia Ebonyfarma en los usuarios de Chimbote, 2021*, [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72202>
- Andía, P. (2020). *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49329>
- Anjalee, L., Rutter, V., y Samaranyake, R. (2022). Gaps in expectations and current practices of pharmacy services among doctors and patients – an exploratory study in a Sri Lankan tertiary care hospital providing free healthcare. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–1149. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08534-w>
- Arceo, P. (2019). *Reacciones adversas a medicamentos. Generalidades. Criterios de derivación*. [https://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/20\\_ra\\_medicamentos\\_generalidades.pdf](https://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/20_ra_medicamentos_generalidades.pdf)
- Arone, H., y Callañaupa, E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834-4848. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3783>
- Aziz, M., Ji, W., Masood, I., Farooq, M., Malik, Z., Chang, J., ... Fang, Y. (2018). Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12), 2914–. <https://doi.org/10.3390/ijerph15122914>

- Barnard, C. (1946). *Funciones y patología de los sistemas de estatus en las organizaciones formales*. En WF Whyte (Ed.), *Industria y sociedad* (págs. 46–83). Compañía de libros McGraw-Hill. <https://doi.org/10.1037/13267-004>
- Berhanu, N., Birhanu, Z., Mulugeta, T., Gudeta, T., Umeta, B., & Tilahun, G. (2022). Development of constructs to measure client satisfaction with pharmacy services in resource-limited settings. A multicenter cross-sectional study. *PLoS One*, 17(10) doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0275089>
- Bonadiman RL, Santanna AF, Brasil GA, Lima EM, Lenz D, Endringer DC, Andrade TU. (2018) Satisfaction levels of users and verification of the knowledge of pharmacists in public pharmacies in the State of Espírito Santo, Brazil. *Cien Saude Colet*. 23(2):627-638. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29412420/>
- Briceño, Y. (2020). *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo* [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46941>
- Brooks, R (2005). *La satisfacción del cliente*. Editorial Paidós. Barcelona. España.  
<https://www.studocu.com/row/document/institute-of-finance-management/management-accounting/employee-satisfaction-and-customer-satisfaction-te/6832894>
- Chavarría, Y. (2019). Estilos de atribución causal. Importancia para la investigación e intervención profesional en la etapa adolescente. *Revista Costarricense de Psicología*, 38(1), 1-16. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-29132019000100001&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-29132019000100001&script=sci_arttext)
- Chipana, N. (2021). *Gestión farmacéutica y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en una Botica del distrito de San Martin de Porres, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83874>
- Collantes, Y. (2022). *Gestión de recursos humanos y cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en boticas de San Juan de Lurigancho, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82487>

Dirección General de Medicamentos (2014). Decreto Supremo N°. 013-2014/MINSA-SA. Disposiciones referidas al sistema peruano de farmacovigilancia y tecnovigilancia.

<https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/normas-legales/2014/decreto-supremo-n-013-2014-minsa-sa/>

Deore, B., Dhumane, R., Wagh, R., y Sonawane, R. (2019). The stages of drug discovery and development process. *Asian Journal of Pharmaceutical Research and Development*, 7(6), 62-67.

<https://www.ajprd.com/index.php/journal/article/view/616>

Febres-Ramos, J., y Mercado-Rey, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397)

Federación Farmacéutica Internacional [FIP] & Organización Mundial de la Salud [OMS] (2012). Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas prácticas en farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/GPP-guidelines-FIP-publication-ES-2011.pdf>

Fernández, M. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152020000100162](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162)

Ferreira, M., Prudente, R., Dewulf, S., Provin, P., Cardoso, T. Silveira, D., y Amaral, R. (2019). Impact of a drug dispensing model at a Community Pharmacy in Goiânia, Goiás, Brazil. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 54. <https://www.scielo.br/j/bjps/a/T64trtJK4hBXZyKRTbZfZMq/>

Fernández, M., Martínez, F., Iñiguez-Pineda, D., Morales-Flores, M., Cabezas-López, M. y García, J. (2021). Farmacias comunitarias de Ecuador y España.



- Aspectos legales. *Ars Pharmaceutica (Internet)*, 62(2), 163–174.  
<https://doi.org/10.30827/ars.v62i2.16704>
- Flowers, A., y Shade, K. (2019). Evaluation of a multidisciplinary care coordination program for frequent users of the emergency department. *Professional case management*, 24(5), 230-239.  
[https://journals.lww.com/professionalcasemanagementjournal/Fulltext/2019/09000/Evaluation\\_of\\_a\\_Multidisciplinary\\_Care.3.aspx](https://journals.lww.com/professionalcasemanagementjournal/Fulltext/2019/09000/Evaluation_of_a_Multidisciplinary_Care.3.aspx)
- Gudeta, T., y Mechal, D. (2019). Patient knowledge of correct dosage regimen; the need for good dispensing practice. *Journal of Primary Care & Community Health*, 10, 2150132719876522.
- Gupta, N., y Gupta, N. (2022). *Research methodology*. SBPD Publications.  
<https://acortar.link/R7smHb>
- Guzmán, W. (2022). *Calidad de atención y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en un hospital nacional de Lima, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/96736>
- Harkey, L, Jung, M., Newton, R., y Patterson, A. (2020). Patient satisfaction with telehealth in rural settings: a systematic review. *International journal of telerehabilitation*, 12(2), 53.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7757651/>
- Heinemann, K. (2019). *Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica. Alemania*: Editor Service.  
<https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/2011/06/introduccion-a-la-metodologia-de-la-investigacion-empirica-en-lasciencias-del-deporte.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, P., y Barrios, T. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones*. Ediciones de la U. <https://acortar.link/aweoZA>

- Holguín, O., y Ospina, P. (2019). Una aproximación a Frederick W. Taylor desde el problema de la distribución de las ganancias. *Criterio Libre*, 17(30), 49-73. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/5751>
- Johnson, D., Gustafsson, A., Andreassen, W., Lervik, L., y Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of economic Psychology*, 22(2), 217-245. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167487001000307>
- Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M., y Zenebe, Y. (2021). Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*, 15, 87–97. <https://doi.org/10.2147/PPA.S287948>
- Kollmann, T., Stöckmann, C., Kensbock, M., y Peschl, A. (2020). What satisfies younger versus older employees, and why? An aging perspective on equity theory to explain interactive effects of employee age, monetary rewards, and task contributions on job satisfaction. *Human Resource Management*, 59(1), 101-115. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hrm.21981>
- López, T. (2019). *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018* [Tesis de especialización Universidad San Pedro]. Repositorio institucional [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis\\_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- López, E., Sifuentes, C., Lucero, R., Aguilar, L., y Perea, P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento* 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Mallque, A. (2021). *Dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente Covid- 19 de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención – Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70277>

- Marañón, N. (2021). *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica en las boticas en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66911>
- Maciel, K., Peters, W., Lange, C., Castro, P., da Rosa Braga, N., y Stolz, V. (2020). Accessibility and satisfaction of the elderly living in rural areas in relation to the health services. *Acta Scientiarum. Health Sciences*, 42, 48896. <https://www.redalyc.org/journal/3072/307264461022/307264461022.pdf>
- Mehrad, A., & Zangeneh, M. H. T. (2019). Comparison between qualitative and quantitative research approaches: Social sciences. *International Journal For Research In Educational Studies, Iran*. Pp.1-7. <https://media.neliti.com/media/publications/413310-camparison-between-qualitative-and-quant-881645f5.pdf>
- Ministerio de salud (2017). *Manual de buenas prácticas de dispensación*, Lima. Pp.11. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>
- Ministerio de Salud (2021). Directiva Administrativa N° 301-2021-MINSA-DIGEMID, Directiva administrativa que aprueba la trama estandarizada de datos para la prescripción y dispensación de medicamentos. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1552017/Directiva%20Administrativa%20N%C2%BA%20301-MINSA-2021-DIGEMID.pdf>
- Ñahui, M., Meza, P., y Mendoza, J. (2020). Buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 118-119. <https://doi.org/10.47186/visct.v5i2.46>
- Nguyen, Q., y Nguyen, T. (2022). An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Healthcare (Basel)*, 10(10), 1945–. <https://doi.org/10.3390/healthcare10101945>
- Oliveira dos, C., Otávio, H., Fronza, M., Lenz, D., Denise, E., y Tadeu, A. (2016). Level of satisfaction of clients of public pharmacies dispensing high-cost

- drugs in espírito santo, brazil. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 52(1). <https://doi.org/10.1590/S1984-82502016000100011>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2023). *Medicación sin daño*. <https://www.who.int/es/initiatives/medication-without-harm>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022, 16 de setiembre). *La OMS pide a los países que actúen urgentemente para lograr la medicación sin daño*. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2022-who-calls-for-urgent-action-by-countries-for-achieving-medication-without-harm>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (s.f.) *Resistencia a los antimicrobianos. Una amenaza global a la salud pública*. <https://www.paho.org/es/panaftosa/resistencia-antimicrobiana-produccion-animal>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Paitan, Ñ., Santivañez, M., y Gutierrez, M. (2020). Buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 5(2), 117-128. <https://revistas.uoosevelt.edu.pe/index.php/VISCT/article/view/47>
- Pandey, P., y Pandey, M. (2021). *Research methodology tools and techniques*. Bridge Center. <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pari-Olarte, J., Cuba-García, P., Almeida-Galindo, J., Aliaga-Guillén, N., Solano-García, C., Chacaltana-Ramos, L., Quispe-Illanzo, M., y Oyola-García, A.. (2021). Factores asociados con la automedicación no responsable en el Perú. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga*

- Asenjo, 14(1), 29-34. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2227-47312021000100005&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2227-47312021000100005&script=sci_abstract&tlng=en)
- Presidencia de la República del Perú (2001, 16 de julio) Decreto Supremo N° 021-2001-SA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/255652-021-2001-sa>
- Sánchez, C. (2022). *Equidad judicial y responsabilidad extracontractual*. U. Externado de Colombia. <https://acortar.link/9QtZlo>
- Rodríguez, F. (2022). *Dispensación de medicamento y su relación con la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105341>
- Tech Perú School of Pharmacy (2022, 29 de julio). *Buenas prácticas en la farmacia comunitaria*. <https://www.techitute.com/pe/farmacia/blog/buenas-practicas-farmacia-comunitaria>
- Tennyson, J., y Scaife, M. (2022). RAS techniques and instruments. *RAS Techniques and Instruments*, 1(1), 1-2.  
<https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10149952/1/rzac002.pdf>
- Tovar, T. (2021). *Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66906>
- Ubilla, B., Barreno, Z., Freire, O., y Sánchez, T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Varela, I., Amaya, G., Gómez, S., Álvarez, D., Díaz, S., Bulnes, J. P., ... & Durón, R. M. (2020). Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en Danlí, Honduras. *Innovare: Revista de ciencia y tecnología*, 9(1), 2-7.  
<https://camjol.info/index.php/INNOVARE/article/view/9654>

Vela, J. (2022). *Dispensación de medicamentos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Rioja, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/98119>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023

AUTOR: Luzneida Raymunde Francisco

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023?</p> <p><b>Problema específico</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p> <p>b) Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación se relaciona con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) La recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p> <p>b) El análisis e interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p> <p>c) La preparación y selección de los productos para su entrega se relaciona con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p>	Variable 1: cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación				
			DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Niveles o rangos	Adecuado Regular Inadecuado
			Recepción y Validación de la prescripción.	Datos del prescriptor Datos del paciente Vigencia de la receta Denominación común internacional (DCI) Concentración y forma farmacéutica Posología y duración del tratamiento	1 – 5		
			Análisis e Interpretación de la prescripción	Interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores Realización correcta del cálculo de dosis Identificación de las interacciones medicamentosas	6 - 10		
Preparación y Selección de los productos para su entrega	Leer cuidadosamente en nombre del producto, la concentración, forma	11 - 15					



<p>c) ¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre entrega de los productos e información por el dispensador y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023?</p>	<p>c) Determinar la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p> <p>d) Determinar la relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p> <p>e) Determinar la relación entre entrega de los productos e información por el dispensador y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p>	<p>d) Los registros de los productos se relacionan con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p> <p>e) La entrega de los productos e información por el dispensador se relaciona con la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023</p>		farmacéutica la presentación. Verificar los envases primario secundario se encuentra en buenas condiciones		
			Registros	Sistema informático. Registra el medicamento alternativo al prescrito.	16 – 20	
			Entrega de los productos e Información por el dispensador.	Orientación sobre la administración, usos y dosis del medicamento. Información sobre los posibles efectos indeseables del medicamento	21 - 25	
			Variable 2: satisfacción del usuario			
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Baja Media Alta		
	Fiabilidad	Atención sin discriminación Horario establecido Respeto orden de llegada Stock de medicamentos	1 – 5			
	Capacidad de respuesta	Respuesta ante dudas Tiempo de espera Atención rápida Solución inmediata	6 - 10			

			Seguridad	Prioridad en atención Confianza para atender de su Respeto de su privacidad	11 - 15	
			Empatía	Trato amable con respeto explicación entendible Atención individualizada	16 – 20	
			Infraestructura	Ambientes Material necesario Limpieza y comodidad	21 - 25	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Enfoque: correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: 120 usuarios que asisten a al centro farmacéutico Farmasheco</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 92 usuarios</p> <p>MUESTREO No probabilístico, aleatorio simple</p>	<p>Variable 1. Buenas prácticas de dispensación</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Luzneida Raymunde Francisco</p> <p>Año: 20223</p> <p>Ámbito de Aplicación: local</p> <p>Forma de Administración: directa</p> <p>Tiempo de duración: 45'</p> <p>Variable 1. Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Luzneida Raymunde Francisco</p> <p>Año: 20223</p> <p>Ámbito de Aplicación: local</p> <p>Forma de Administración: directa</p> <p>Tiempo de duración: 45'</p>	<p>Descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas de frecuencia</li> <li>- Gráfico de barras</li> <li>- Tablas de contingencias</li> </ul> <p>Inferencial:</p> <p>Prueba de Normalidad</p>			

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

**Tabla 11**

*Operacionalización de la variable buenas prácticas de dispensación*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rango
<p>Los lineamientos instituidos por el MINSA están diseñados para asegurar la adecuada administración de medicamentos. Esto implica verificar que el paciente recibe el medicamento correcto, en la cantidad y cantidad prescrita, con instrucciones inequívocas sobre cómo usar y almacenar el medicamento. Además, el envase en el que se suministra el medicamento debe ser adecuado para mantener la calidad del fármaco (Minsa, 2017).</p>	<p>La variable de buenas prácticas de dispensación por su naturaleza es cualitativa, policotómica, ordinal y categórica, además fue dividida en cinco dimensiones, y el instrumento de medición tendrá 25 ítems.</p>	Recepción y Validación de la prescripción.	<p>Datos del prescriptor                      Datos del paciente                      Vigencia de la receta                      Denominación común internacional (DCI)                      Concentración y forma farmacéutica                      Posología y duración del tratamiento</p>	1 – 5	<p><b>Escala ordinal</b></p> <p>Opciones de respuesta del <b>cuestionario:</b></p> <p>Nunca (1)                      Casi nunca (2)                      A veces (3)                      Casi siempre (4)                      Siempre (5)</p>	<p>Deficiente                      Regular                      Eficiente</p>
		Análisis e Interpretación de la prescripción	<p>Interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores                      Realización correcta del cálculo de dosis                      Identificación de las interacciones medicamentosas</p>	6 - 10		
		Preparación y Selección de los productos para su entrega	<p>Leer cuidadosamente en nombre del producto, la concentración, forma farmacéutica la presentación.                      Verificar los envases primario secundario se</p>	11 - 15		

---

encuentra en buenas condiciones

---

Registros	Sistema informático. Registra el medicamento alternativo al prescrito.	16 – 20
Entrega de los productos e Información por el dispensador.	Orientación sobre la administración, usos y dosis del medicamento. Información sobre los posibles efectos indeseables del medicamento	21 - 25

---

**Tabla 12**

*Operacionalización de la variable satisfacción de usuario*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rango	
<p>La satisfacción del usuario se refiere a la respuesta emocional de un individuo cuando compara sus expectativas de un producto o servicio con el desempeño o resultado real de ese producto o servicio. Esta respuesta puede ser de placer o decepción (Ubilla.et al., 2019)</p>	<p>La variable satisfacción del usuario por su naturaleza es cualitativa, policotomica, ordinal y categórica, además fue dividida en cinco dimensiones, y el instrumento de medición tendrá 15 ítems</p>	<p>Fiabilidad</p>	Atención	sin	<p><b>Escala ordinal</b></p>	<p>Baja Media Alta</p>	
			Discriminación				
			Horario establecido	1 - 5			
		<p>Capacidad de respuesta</p>	Respeto orden de llegada		<p>6 - 10</p>		<p>Opciones de respuesta del <b>cuestionario:</b></p>
			Stock de medicamentos				
			Respuesta ate dudas				
		<p>Seguridad</p>	Tiempo de espera		<p>11 - 15</p>		<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)</p>
			Atención rápida				
			Solución inmediata				
		<p>Empatía</p>	Prioridad en atención		<p>16 - 20</p>		<p>Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
Confianza para atender							
Respeto de su privacidad							
<p>Infraestructura</p>	Trato amable con respeto		<p>21 - 25</p>				
	Explicación entendible						
	Atención individualizad						
			Ambientes				
			Material necesario				
			Limpieza y comodidad				

### Anexo 3. Población

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

Dónde:

$n$ : Tamaño de la muestra

$N$ : Tamaño de la población

$Z$ : Posición relativa en la distribución normal para un valor de confianza del 95%.

$E$ : Error permisible del 5%.

$p$ : Proporción de la población que interesa para el estudio, igual al 0.50.

$$n = \frac{0.5 * (1 - 0.1) * 1.96^2 * 120}{0.05^2 * (120 - 1) + 0.5 * (1 - 0.5) * 1.96^2}$$

$$n = 92$$

## Anexo 4. Ficha técnica de instrumento

### *Ficha Técnica de Instrumento*

Nombre del instrumento	Cuestionario cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco  en distrito de los Olivos 2023
Autor	
Objetivo	Determinar si existe relación entre cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco  en distrito de los Olivos 2023
Año	2023
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	está conformada por 92 clientes
Ámbito de aplicación	farmacia Farmasheco
Tiempo estimado	10 minutos
Escala de medición	Alto nivel (4), moderado nivel (3), bajo nivel (2), no cumple con el criterio (1)
Confiabilidad	Alfa de Cronbach ( ) variable cumplimiento de buenas prácticas de dispensación  Alfa de Cronbach ( ) satisfacción del usuario
Validez	Juicio de expertos

## Anexo 5. Instrumentos

### Questionario: Buenas prácticas de dispensación

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Items	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Recepción y validación de receta</b>						
01	Considera que el profesional farmacéutico verifica el nombre y colegiatura del profesional que expidió la receta					
02	Considera que el profesional farmacéutico verifica los nombres y apellidos del usuario					
03	El profesional farmacéutico verifica el nombre del producto farmacéutico en su denominación común internacional (DCI) o genérica					
04	El profesional farmacéutico verifica la concentración y forma farmacéutica (pastillas, ampolla, jarabes, entre otros)					
05	El profesional farmacéutico verifica el número de unidades por día y duración del tratamiento					
<b>Análisis e interpretación</b>						
06	El profesional farmacéutico comprende las indicaciones de la receta					
07	El profesional farmacéutico realiza el cálculo correcto de la dosis y cantidad					
08	El profesional farmacéutico identifica la interacción entre medicamentos y duplicidad del tratamiento					
09	El profesional farmacéutico consulta sobre la expedición de la receta si tuviese alguna duda					
10	El profesional farmacéutico orienta al usuario sobre alternativas de medicamentos equivalentes a los de la receta					
<b>Preparación y selección de productos,</b>						
11	El profesional farmacéutico prepara los productos teniendo en cuenta nombre, concentración, presentación					
12	El profesional farmacéutico identifica la ubicación del medicamento en la estantería con facilidad					



13	El profesional farmacéutico comprueba que los productos estén en buen estado					
14	El profesional farmacéutico utiliza guantes, contadores manuales para el conteo de pastillas y tabletas a granel					
15	El profesional farmacéutico acondiciona los productos en empaques seguros para su conservación y traslado					
<b>Registro</b>						
16	El profesional farmacéutico registra el nombre de los usuarios					
17	El profesional farmacéutico registra la cantidad de productos que hará entrega					
18	El profesional farmacéutico sella y firma la receta de los productos que hará entrega					
19	El profesional farmacéutico registra la expedición de un medicamento alternativo al dorso de la receta					
20	La información adicional el profesional farmacéutico anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento					
<b>Entrega de productos e información</b>						
21	El profesional farmacéutico hace entrega de los productos al usuario con instrucciones claras					
22	El profesional farmacéutico brinda información y orientación sobre la administración, dosis y uso de los productos que entrega					
23	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos					
24	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cómo tomar o aplicar el medicamento					
25	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación					

DIGEMID. Manual de buenas prácticas de dispensación [Internet]. 2017 [citado 02 de mayo de 2022]. Disponible en:  
[http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)

## Cuestionario: satisfacción del usuario

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la Satisfacción del usuario. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
<b>01</b>	Considera que profesional farmacéutico le demostró confianza en la atención					
<b>02</b>	Considera que usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas					
<b>03</b>	Considera que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico					
<b>04</b>	Considera que su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada					
<b>05</b>	Considera que el establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
<b>06</b>	Considera que profesional farmacéutico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas					
<b>07</b>	Considera que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue breve					
<b>08</b>	Considera que la atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario					
<b>09</b>	Considera que, en caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente					
<b>10</b>	Considera que el personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera					
<b>Seguridad</b>						
<b>11</b>	Considera que profesional farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales					
<b>12</b>	Considera que el profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza					
<b>13</b>	Considera que el profesional farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo					
<b>14</b>	Considera que el profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o					

	preguntas					
<b>15</b>	Considera que durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad					
Empatía						
<b>16</b>	Considera que el profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
<b>17</b>	Considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud					
<b>18</b>	Considera que el profesional farmacéutico, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario					
<b>19</b>	Considera que profesional farmacéutico, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud					
<b>20</b>	Considera que el personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema					
Elementos tangibles						
<b>21</b>	Considera que las áreas y espacios son adecuados y muy presentables					
<b>22</b>	Considera que el establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención					
<b>23</b>	Considera que la sala de ventas y mesón se encontraron limpios y desinfectados					
<b>24</b>	Considera que los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes					
<b>25</b>	Considera que el personal que lo atendió estaba presentable					

Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.

## **Anexo 6. Consentimiento informado**

**Título de la investigación:** Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023.

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos 2023.

**Dirigido a:** usuarios que asisten a la farmacia Farmasheco

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Beneficios:** Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre las variables y dimensiones, lo cual es relevante para el estudio.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

**Participación voluntaria:** Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

**Contacto:** Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Luzneida Raymunde Francisco

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque lo siguiente:**

ACEPTO PARTICIPAR            (        )

NO PARTICIPAR                (        )

*Muchas gracias*

## Anexo 7. Validaciones

Tabla 13

Relación de jueces expertos

Apellidos y Nombres	Grado	Especialidad
Tasayco Yataco Nesquen	Doctor	Educación
Urribarri Zevallos Pablo Esteban	Magister	Clínica/educación
Alfaro Pichilingue	Magister	Nutricionista/educación

Nota: fuente propia



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANGELA ALFARO PICHILINGUE	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctorado ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de buenas prácticas de dispensación
Autor (a):	Luzneida Raymendez Francisco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor 18 años, hasta 60 años
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima
Significación:	Recepción y Validación de la prescripción, Análisis e Interpretación de la prescripción, Preparación y Selección de los productos para su entrega, Registros, Entrega de los productos e Información por el dispensador. Determinar el nivel de percepción del usuario.

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación	recepción y validación de la prescripción Análisis e interpretación Preparación y selección del producto registros. Entrega de los productos e información por el dispensador.	Los lineamientos instituidos por el MINSA están diseñados para asegurar la adecuada administración de medicamentos. Esto implica verificar que el paciente recibe el medicamento correcto, en la cantidad y cantidad prescrita, con instrucciones inequívocas sobre cómo usar y almacenar el medicamento. Además, el envase en el que se suministra el medicamento debe ser adecuado para mantener la calidad del fármaco (Minsa, 2017).

#### Dimensiones del instrumento variable 01: Buenas prácticas de dispensación

- Primera dimensión: **Recepción y validación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Es la entrega de la receta al farmacéutico para ser validada según la prescripción dada por el médico, y ver que esto se ajuste a las normas establecidas (Digemid, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Datos del prescriptor	Considera que el profesional farmacéutico verifica el nombre y colegiatura del profesional que expidió la receta			x					x				x	
Datos del paciente	Considera que el profesional farmacéutico verifica los nombres y apellidos del usuario			x					x				x	
Denominación común	El profesional farmacéutico verifica el nombre del producto farmacéutico en su denominación común internacional (DCI) o genérica			x					x				x	
Concentración y forma farmacéutica	El profesional farmacéutico verifica la concentración y forma farmacéutica (pastillas, ampolla, jarabes, entre otros)			x					x				x	
Posología y duración del tratamiento	El profesional farmacéutico verifica el número de unidades por día y duración del tratamiento			x					x				x	

- Segunda dimensión: **Análisis e interpretación**
- Objetivos de la Dimensión: La comprensión precisa de las siglas, el ajuste de dosis adecuado según la condición del paciente, la configuración precisa de la dosis y la dispensación de unidades son esenciales para la correcta interpretación de las prescripciones. Además, la gestión de duplicados de recetas y la distinción de interacciones son cruciales para una atención óptima al paciente (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores	El profesional farmacéutico comprende las indicaciones de la receta			x					x				x	
Realización correcta del cálculo de dosis	El profesional farmacéutico realiza el cálculo correcto de la dosis y cantidad			x					x				x	
Identificación de las interacciones medicamentosas	El profesional farmacéutico identifica la interacción entre medicamentos y duplicidad del tratamiento			x					x				x	
	El profesional farmacéutico consulta sobre la expedición de la receta si tuviese alguna duda			x					x				x	
	El profesional farmacéutico orienta al usuario sobre alternativas de medicamentos equivalentes a los de la receta			x					x				x	

- Tercera dimensión: **Preparación y selección del producto**
- Objetivos de la Dimensión: La identificación de medicamentos requiere una lectura minuciosa de sus etiquetas para asegurarse de que corresponden a la prescripción. Los productos fraccionados que se suministren deberán ser empacados de acuerdo a la normativa, con recipientes que registren la información relevante (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Leer cuidadosamente en el nombre del producto, la concentración, forma farmacéutica la presentación	El profesional farmacéutico prepara los productos teniendo en cuenta nombre, concentración, presentación			x					x				x	
Verificar los envases primario secundario se encuentra en buenas condiciones	El profesional farmacéutico identifica la ubicación del medicamento en la estantería con facilidad			x					x				x	
	El profesional farmacéutico comprueba que los productos estén en buen estado			x					x				x	
	El profesional farmacéutico utiliza guantes, contadores manuales para el corteo de pastillas y tabletas a granel			x					x				x	
	El profesional farmacéutico acondiciona los productos en empaques seguros para su conservación y traslado			x					x				x	

- Objetivos de la Dimensión: Para garantizar la precisión en la entrega de medicamentos, los farmacéuticos utilizan herramientas para confirmar el stock y solucionar cualquier problema que pueda surgir. En caso de que se dispense un medicamento diferente al especificado en la receta, el farmacéutico deberá documentar el nombre correcto del medicamento, laboratorio, fecha de dispensación y firmarlo al dorso de la receta (Digemid, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sistema informático.	El profesional farmacéutico registra el nombre de los usuarios													
Registra el medicamento alternativo al prescrito	El profesional farmacéutico registra la cantidad de productos que hará entrega													
	El profesional farmacéutico sella y firma la receta de los productos que hará entrega													
	El profesional farmacéutico registra la expedición de un medicamento alternativo al dorso de la receta													
	La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento													

- Quinta dimensión: **Entrega de los productos e información por el dispensador**
- Objetivos de la Dimensión: Es crucial que los pacientes reciban sus medicamentos con instrucciones precisas sobre cómo usarlos. Para garantizar esto, los farmacéuticos ofrecen orientación sobre la dosis adecuada, los tiempos de administración, las posibles interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y las técnicas de almacenamiento adecuadas (Digemid, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Orientación sobre la administración, usos y dosis del medicamento	El profesional farmacéutico hace entrega de los productos al usuario con instrucciones claras													
Información sobre los posibles efectos indeseables del medicamento	El profesional farmacéutico brinda información y orientación sobre la administración, dosis y uso de los productos que entrega													
	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos													
	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cómo tomar o aplicar el medicamento													
	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación													

46881939

Angelo Alcaro Pichilingue

 NOMBRE Y APELLIDOS  
 FIRMA


**Dimensiones del instrumento variable 02: Satisfacción del usuario**

- Primera dimensión: **fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Es la confiabilidad es la sensación que surge cuando una empresa brinda sus servicios de manera consistente, segura, discreta y confiable desde el principio. En la misma línea, contextualiza la confiabilidad y la ejecución como aspectos cruciales del énfasis de una empresa en la entrega oportuna de servicios (Ubilla et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención	Considera el profesional farmacéutico le demostró confianza en la atención													
Discriminación	Considera que usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas													
Horario establecido	Considera que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico													
Respecto orden de llegada	Considera que su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada													
Stock de medicamentos	Considera que el establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico													

- Segunda dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: El concepto de capacidad de respuesta, tal como lo definen Ubilla et al. (2019) se refiere a la disponibilidad de profesionales para abordar problemas antes o después de la prestación de los servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta a duda	Considera el profesional farmacéutico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas													
Tiempo de espera	Considera que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue breve													
Atención rápida	Considera que la atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario													

Solución inmediata	Considera que, en caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente																			
	Considera que el profesional farmacéutico del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera																			

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: Es la importancia de los conocimientos adquiridos, la cortesía y las habilidades interpersonales de un trabajador para brindar una atención de calidad. Esto abarca la capacidad del trabajador para inspirar confianza y positividad en los usuarios externos a través de sus habilidades blandas, apertura y conocimiento de los servicios prestados (Ubilla et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Prioridad en atención	Considera que el profesional farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales																				
Confianza	Considera que el profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza																				
	Considera que el profesional farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo																				
	Considera que el profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas																				
Respeto a privacidad	Considera que durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad																				

- Cuarta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Es la inclinación de una persona hacia los demás como una característica innata que se extiende más allá de las interacciones sociales. Implica comprender una situación o contexto desde un punto de vista integral y multidimensional, en lugar de simplemente evocar emociones en la persona (Ubilla et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Trato amable	Considera que el profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia																				
Explicación entendible	Considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud																				
	Considera que el profesional farmacéutico, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario																				
Atención individualizada	Considera que el profesional farmacéutico, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud																				
	Considera que el profesional farmacéutico muestra interés en solucionar su problema																				

- Quinta dimensión: **Infraestructura**
- Objetivos de la Dimensión: Es la calidad de la infraestructura, el equipo y los recursos de atención médica en los hospitales implican evaluar varios factores. Estos incluyen instalaciones físicas, recursos humanos, equipos, materiales y suministros, herramientas, procesos, instrucciones, materiales de información y productos intermedios (Ubilla et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Ambiente	Considera que las áreas y espacios son adecuados y muy presentables																				
Material necesario	Considera que el establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención																				
Limpieza y comodidad	Considera que la sala de ventas y mesón se encontraron limpios y desinfectados																				
	Considera que los avisos, letreros, carteles, señalizaciones, de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes																				
	Considera que el profesional farmacéutico que lo atendió estaba presentable																				

46881139.

Angelo Alfaro Pehlingue

NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA





### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	NESQUEN JOSE TASAYCO YATACO
Grado profesional:	Maestría ( )      Doctorado ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del usuario
Autor (a):	Luzneida Raymendez Francisco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor de 18 años
Tiempo de aplicación:	10 minutos por cada variable
Ámbito de aplicación:	Farmacia Farmasheco
Significación:	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, infraestructura.

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción del usuario	- Efectividad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Infraestructura	La satisfacción del usuario se refiere a la respuesta emocional de un individuo cuando compara sus expectativas de un producto o servicio con el desempeño o resultado real de ese producto o servicio. Esta respuesta puede ser de placer o decepción (Ubilla et al., 2019)

**Dimensiones del instrumento variable 01: Buenas prácticas de dispensación**

- Primera dimensión: **Recepción y validación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Es la entrega de la receta al farmacéutico para ser validada según la prescripción dada por el médico, y ver que esto se ajuste a las normas establecidas (Digemid, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Datos del prescriptor	Considera que el profesional farmacéutico verifica el nombre y colegiatura del profesional que expidió la receta				x				x				x	
Datos del paciente	Considera que el profesional farmacéutico verifica los nombres y apellidos del usuario				x				x				x	
Denominación común	El profesional farmacéutico verifica el nombre del producto farmacéutico en su denominación común internacional (DCI) y genérica				x				x				x	
Concentración y forma farmacéutica	El profesional farmacéutico verifica la concentración y forma farmacéutica (pastillas, ampolla, jarabes, entre otros)				x				x				x	
Posología y duración del tratamiento	El profesional farmacéutico verifica el número de unidades por día y duración del tratamiento				x				x				x	

- Segunda dimensión: **Análisis e interpretación**
- Objetivos de la Dimensión: La comprensión precisa de las siglas, el ajuste de dosis adecuado según la condición del paciente, la configuración precisa de la dosis y la dispensación de unidades son esenciales para la correcta interpretación de las prescripciones. Además, la gestión de duplicados de recetas y la distinción de interacciones son cruciales para una atención óptima al paciente (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores	El profesional farmacéutico comprende las indicaciones de la receta				x				x				x	
Realización correcta del cálculo de dosis	El profesional farmacéutico realiza el cálculo correcto de la dosis y cantidad				x				x				x	
Identificación de las interacciones medicamentosas	El profesional farmacéutico identifica la interacción entre medicamentos y duplicidad del tratamiento				x				x				x	
	El profesional farmacéutico consulta sobre la expedición de la receta si tuviese alguna duda				x				x				x	
	El profesional farmacéutico orienta al usuario sobre alternativas de medicamentos equivalentes a los de la receta				x				x				x	

- Tercera dimensión: **Preparación y selección del producto**
- Objetivos de la Dimensión: La identificación de medicamentos requiere una lectura minuciosa de sus etiquetas para asegurarse de que corresponden a la prescripción. Los productos fraccionados que se suministren deberán ser empacados de acuerdo a la normativa, con recipientes que registren la información relevante (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Leer cuidadosamente en nombre del producto, la concentración, forma farmacéutica la presentación	El profesional farmacéutico prepara los productos teniendo en cuenta nombre, concentración, presentación				x				x				x	
Verificar los envases primario secundario se encuentra en buenas condiciones	El profesional farmacéutico identifica la ubicación del medicamento en la estantería con facilidad				x				x				x	
	El profesional farmacéutico comprueba que los productos estén en buen estado				x				x				x	
	El profesional farmacéutico utiliza guantes, contadores manuales para el corteo de pastillas y tabletas a granel				x				x				x	
	El profesional farmacéutico acondiciona los productos en empaques seguros para su conservación y traslado				x				x				x	

- Objetivos de la Dimensión: Para garantizar la precisión en la entrega de medicamentos, los farmacéuticos utilizan herramientas para confirmar el stock y solucionar cualquier problema que pueda surgir. En caso de que se dispense un medicamento diferente al especificado en la receta, el farmacéutico deberá documentar el nombre correcto del medicamento, laboratorio, fecha de dispensación y firmarlo al dorso de la receta (Digemid, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sistema informático.	El profesional farmacéutico registra el nombre de los usuarios				x				x				x	
Registra el medicamento alternativo al prescrito	El profesional farmacéutico registra la cantidad de productos que hará entrega				x				x				x	
	El profesional farmacéutico sella y firma la receta de los productos que hará entrega				x				x				x	
	El profesional farmacéutico registra la expedición de un medicamento alternativo al dorso de la receta				x				x				x	
	La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento				x				x				x	

- Quinta dimensión: **Entrega de los productos e Información por el dispensador**
- Objetivos de la Dimensión: Es crucial que los pacientes reciban sus medicamentos con instrucciones precisas sobre cómo usarlos. Para garantizar esto, los farmacéuticos ofrecen orientación sobre la dosis adecuada, los tiempos de administración, las posibles interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y las técnicas de almacenamiento adecuadas (Digemid, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Orientación sobre la administración, usos y dosis del medicamento	El profesional farmacéutico hace entrega de los productos al usuario con instrucciones claras				k				k				k	
Información sobre los posibles efectos indeseables del medicamento	El profesional farmacéutico brinda información y orientación sobre la administración, dosis y uso de los productos que entrega				k				k				k	
	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos				k				k				k	
	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cómo tomar o aplicar el medicamento				k				k				k	
	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación				k				k				k	

NOMBRE Y APELLIDOS  
 FIRMA

*m. Alvarado J. Toscano Yataco*

#### Dimensiones del instrumento variable 02: Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: **fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Es la confiabilidad es la sensación que surge cuando una empresa brinda sus servicios de manera consistente, segura, discreta y confiable desde el principio. En la misma línea, contextualiza la confiabilidad y la ejecución como aspectos cruciales del énfasis de una empresa en la entrega oportuna de servicios (Ubilla et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención	Considera el profesional farmacéutico le demostró confianza en la atención				k				k				k	
Discriminación	Considera que usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas				k				k				k	
Horario establecido	Considera que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico				k				k				k	
Respecto orden de llegada	Considera que su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada				k				k				k	
Stock de medicamentos	Considera que el establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico				k				k				k	

- Segunda dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: El concepto de capacidad de respuesta, tal como lo definen Ubilla et al. (2019) se refiere a la disponibilidad de profesionales para abordar problemas antes o después de la prestación de los servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta a duda	Considera el profesional farmacéutico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas				k				k				k	
Tiempo de espera	Considera que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue breve				k				k				k	
Atención rápida	Considera que la atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario				k				k				k	

Solución inmediata	Considera que, en caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente																			
	Considera que el profesional farmacéutico del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera																			

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: Es la importancia de los conocimientos adquiridos, la cortesía y las habilidades interpersonales de un trabajador para brindar una atención de calidad. Esto abarca la capacidad del trabajador para inspirar confianza y positividad en los usuarios externos a través de sus habilidades blandas, apertura y conocimiento de los servicios prestados (Ubilla et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Prioridad en atención	Considera que el profesional farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales																				
Confianza	Considera que el profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza																				
	Considera que el profesional farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo																				
	Considera que el profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas																				
Respeto a privacidad	Considera que durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad																				

- Cuarta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Es la inclinación de una persona hacia los demás como una característica innata que se extiende más allá de las interacciones sociales. Implica comprender una situación o contexto desde un punto de vista integral y multidimensional, en lugar de simplemente evocar emociones en la persona (Ubilla et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Trato amable	Considera que el profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia																				
Explicación entendible	Considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud																				
	Considera que el profesional farmacéutico, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario																				
Atención individualizada	Considera que el profesional farmacéutico, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud																				
	Considera que el profesional farmacéutico muestra interés en solucionar su problema																				



- Quinta dimensión: **Infraestructura**
- Objetivos de la Dimensión: Es la calidad de la infraestructura, el equipo y los recursos de atención médica en los hospitales implican evaluar varios factores. Estos incluyen instalaciones físicas, recursos humanos, equipos, materiales y suministros, herramientas, procesos, instrucciones, materiales de información y productos intermedios (Ubilla et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Ambiente	Considera que las áreas y espacios son adecuados y muy presentables																				
Material necesario	Considera que el establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención																				
Limpieza y comodidad	Considera que la sala de ventas y mesón se encontraron limpios y desinfectados																				
	Considera que los avisos, letreros, carteles, señalizaciones, de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes																				
	Considera que el profesional farmacéutico que lo atendió estaba presentable																				

NOMBRE Y APELLIDOS  
 FIRMA

*Dr. Nesquán J. Tosayco Yataico*  
 DNI: 21873096  
 C.B.F.R. 07103

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de los Olivos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	PABLO ESTEBAN URRIBARRI ZEVALLOS	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctorado ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Área especializada de farmacotecnia hospital docente madre niño S.B	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	<b>Cuestionario de buenas prácticas de dispensación</b>
Autor (a):	Luzneida Raymunde Francisco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor 18 hasta 60 años
Tiempo de aplicación:	10 minutos por cada variable
Ámbito de aplicación:	Farmacia Farmasheco
Significación:	Recepción y Validación de la prescripción, Análisis e Interpretación de la prescripción, Preparación y Selección de los productos para su entrega, Registros, Entrega de los productos e Información por el dispensador.

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- recepción y validación de la prescripción</li> <li>- Análisis e Interpretación</li> <li>- Preparación y selección del producto</li> <li>- registros</li> <li>- Entrega de los productos e Información por el dispensador.</li> </ul>	Los lineamientos instituidos por el MINSA están diseñados para asegurar la adecuada administración de medicamentos. Esto implica verificar que el paciente recibe el medicamento correcto, en la cantidad y cantidad prescrita, con instrucciones inequívocas sobre cómo usar y almacenar el medicamento. Además, el envase en el que se suministra el medicamento debe ser adecuado para mantener la calidad del fármaco (Minsa, 2017).

**Dimensiones del instrumento variable 01: Buenas prácticas de dispensación**

- Primera dimensión: **Recepción y validación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Es la entrega de la receta al farmacéutico para ser validada según la prescripción dada por el médico, y ver que esto se ajuste a las normas establecidas (Digemid, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Datos del prescriptor	Considera que el profesional farmacéutico verifica el nombre y colegiatura del profesional que expidió la receta				x				x				x	
Datos del paciente	Considera que el profesional farmacéutico verifica los nombres y apellidos del usuario				x				x				x	
Denominación común	El profesional farmacéutico verifica el nombre del producto farmacéutico en su denominación común internacional (DCI) y genérica				x				x				x	
Concentración y forma farmacéutica	El profesional farmacéutico verifica la concentración y forma farmacéutica (pastillas, ampolla, jarabes, entre otros)				x				x				x	
Posología y duración del tratamiento	El profesional farmacéutico verifica el número de unidades por día y duración del tratamiento				x				x				x	

- Segunda dimensión: **Análisis e interpretación**
- Objetivos de la Dimensión: La comprensión precisa de las siglas, el ajuste de dosis adecuado según la condición del paciente, la configuración precisa de la dosis y la dispensación de unidades son esenciales para la correcta interpretación de las prescripciones. Además, la gestión de duplicados de recetas y la distinción de interacciones son cruciales para una atención óptima al paciente (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores	El profesional farmacéutico comprende las indicaciones de la receta				x				x				x	
Realización correcta del cálculo de dosis	El profesional farmacéutico realiza el cálculo correcto de la dosis y cantidad				x				x				x	
Identificación de las interacciones medicamentosas	El profesional farmacéutico identifica la interacción entre medicamentos y duplicidad del tratamiento				x				x				x	
	El profesional farmacéutico consulta sobre la expedición de la receta si tuviese alguna duda				x				x				x	
	El profesional farmacéutico orienta al usuario sobre alternativas de medicamentos equivalentes a los de la receta				x				x				x	

- Tercera dimensión: **Preparación y selección del producto**
- Objetivos de la Dimensión: La identificación de medicamentos requiere una lectura minuciosa de sus etiquetas para asegurarse de que corresponden a la prescripción. Los productos fraccionados que se suministren deberán ser empacados de acuerdo a la normativa, con recipientes que registren la información relevante (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Leer cuidadosamente en nombre del producto, la concentración, forma farmacéutica la presentación	El profesional farmacéutico prepara los productos teniendo en cuenta nombre, concentración, presentación				x				x				x	
Verificar los envases primario secundario se encuentra en buenas condiciones	El profesional farmacéutico identifica la ubicación del medicamento en la estantería con facilidad				x				x				x	
	El profesional farmacéutico comprueba que los productos estén en buen estado				x				x				x	
	El profesional farmacéutico utiliza guantes, contadores manuales para el corteo de pastillas y tabletas a granel				x				x				x	
	El profesional farmacéutico acondiciona los productos en empaques seguros para su conservación y traslado				x				x				x	

- Objetivos de la Dimensión: Para garantizar la precisión en la entrega de medicamentos, los farmacéuticos utilizan herramientas para confirmar el stock y solucionar cualquier problema que pueda surgir. En caso de que se dispense un medicamento diferente al especificado en la receta, el farmacéutico deberá documentar el nombre correcto del medicamento, laboratorio, fecha de dispensación y firmarlo al dorso de la receta (Digemid, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sistema informático.	El profesional farmacéutico registra el nombre de los usuarios				x				x				x	
Registra el medicamento alternativo al prescrito	El profesional farmacéutico registra la cantidad de productos que hará entrega				x				x				x	
	El profesional farmacéutico sella y firma la receta de los productos que hará entrega				x				x				x	
	El profesional farmacéutico registra la expedición de un medicamento alternativo al dorso de la receta				x				x				x	
	La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento				x				x				x	

- Quinta dimensión: **Entrega de los productos e Información por el dispensador**
- Objetivos de la Dimensión: Es crucial que los pacientes reciban sus medicamentos con instrucciones precisas sobre cómo usarlos. Para garantizar esto, los farmacéuticos ofrecen orientación sobre la dosis adecuada, los tiempos de administración, las posibles interacciones medicamentosas, las reacciones adversas y las técnicas de almacenamiento adecuadas (Digemid, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Orientación sobre la administración, usos y dosis del medicamento	El profesional farmacéutico hace entrega de los productos al usuario con instrucciones claras			X				X				X		
Información sobre los posibles efectos indeseables del medicamento	El profesional farmacéutico brinda información y orientación sobre la administración, dosis y uso de los productos que entrega			X				X				X		
	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos			X				X				X		
	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cómo tomar o aplicar el medicamento			X				X				X		
	El profesional farmacéutico informa a los usuarios cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación			X				X				X		



Mg. Pamela Umban Zúñiga  
 FARMACÉUTICO  
 COFR 14928

NOMBRE Y APELLIDOS  
 FIRMA

*Nota para su aplicación*

#### Dimensiones del instrumento variable 02: Satisfacción del usuario

- Primera dimensión: **fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Es la confiabilidad es la sensación que surge cuando una empresa brinda sus servicios de manera consistente, segura, discreta y confiable desde el principio. En la misma línea, contextualiza la confiabilidad y la ejecución como aspectos cruciales del énfasis de una empresa en la entrega oportuna de servicios (Ubilla et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención	Considera el profesional farmacéutico le demostró confianza en la atención			X				X				X		
Discriminación	Considera que usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas			X				X				X		
Horario establecido	Considera que su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico			X				X				X		
Respecto orden de llegada	Considera que su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada			X				X				X		
Stock de medicamentos	Considera que el establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico			X				X				X		

- Segunda dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: El concepto de capacidad de respuesta, tal como lo definen Ubilla et al. (2019) se refiere a la disponibilidad de profesionales para abordar problemas antes o después de la prestación de los servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta a duda	Considera el profesional farmacéutico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas			X				X				X		
Tiempo de espera	Considera que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue breve			X				X				X		
Atención rápida	Considera que la atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario			X				X				X		





## Anexo 8. Confiabilidad

Tabla 14

### Análisis de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Cuestionario de Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	0.910	25
Cuestionario de Satisfacción del usuario	0.944	25

### Confiabilidad del cuestionario de Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación

Resultado\_Piloto.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

RELIABILITY  
 /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA  
 /STATISTICS=SCALE  
 /SUMMARY=TOTAL.

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.910	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	96,15	158,239	,518	,907
P2	95,30	172,432	,211	,911
P3	96,15	148,661	,937	,897

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

# Confiabilidad del cuestionario de Satisfacción del usuario

Resultado\_Piloto.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
  - Títulos
  - Notas
  - Escala ALL VARI/
    - Títulos
    - Resumen de
    - Estadísticas
    - Estadísticas
    - Estadísticas
- Logaritmo
- Fiabilidad
  - Títulos
  - Notas
  - Escala ALL VARI/
    - Títulos
    - Resumen de
    - Estadísticas
    - Estadísticas
    - Estadísticas

RELIABILITY

```

/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18 I19 I20 I21 I22 I23 I24 I25
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

→ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	102,30	148,958	,506	,943
I2	102,80	139,011	,883	,938

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## Base de datos de la prueba piloto: buenas prácticas de dispensación

		variable 1: cumplimiento de buenas practicas de dispensacion																														
		Dimensión 1: recepcion y validacion de la receta					Dimensión 2: análisis e interpretación					Dimensión 3: preparación y selección de productos					Dimensión 4: registros					Dimensión 5: entrega de productos e información					D1	D2	D3	D4	D5	V1
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25						
5	1	5	4	3	2	4	4	2	3	3	4	2	3	4	2	4	5	5	2	2	3	4	5	5	5	3		15	39		54	
6	2	1	4	2	4	4	5	2	2	3	4	4	3	4	2	3	5	5	1	1	3	4	4	5	3	2		16	33		49	
7	3	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	1	2	5	5	4	1	3	3	4	5	5	1		15	36		51	
8	4	2	5	3	4	4	5	1	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	1	1	4	4	4	3	4	2		21	33		54	
9	5	3	4	2	4	4	4	1	2	3	5	3	3	4	1	3	5	5	1	1	3	5	3	5	5	4		14	37		51	
10	6	4	5	3	4	4	5	3	2	3	5	3	4	5	1	4	5	4	1	4	3	5	4	5	3	2		17	36		53	
11	7	3	5	3	4	5	4	1	4	3	4	1	4	5	1	4	5	5	2	3	1	5	4	4	4	2		15	35		50	
12	8	4	5	3	4	4	4	2	4	2	5	2	4	4	1	4	4	5	2	1	3	4	5	4	3	2		15	33		48	
13	9	5	5	3	5	5	5	3	1	2	3	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	3	3		22	39		61	
14	10	2	4	3	4	5	5	1	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	3		21	42		63	
15	11	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5		20	45		65	
16	12	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3		23	42		65	
17	13	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	3		23	41		64	
18	14	3	4	5	5	5	5	1	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4		20	42		62	
19	15	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5		21	43		64	
20	16	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3		20	38		58	
21	17	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	1	4	5	5	3	1	3	5	5	4	5	4		19	40		59	
22	18	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5		23	47		70	
23	19	3	5	3	5	5	5	3	3	4	1	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	5		24	42		66	
24	20	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4		20	42		62	
25																													0	0		0
26																													0	0		0
27																													0	0		0

## Base de datos de la prueba piloto: satisfacción del usuario

	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN
1																																
2	Variable 2: Satisfacción del usuario																															
3	Dimensión 1. fiabilidad					Dimensión 2. capacidad de respuesta					Dimensión 3. seguridad					Dimensión 4. Empatía					Dimensión 5 elementos tangibles					D1	D2	D3	D4	D5		
4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25							
5	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	4	3	5	101	19	26	31			177
6	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	2	4	2	5	104	20	29	29			182
7	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102	22	28	40			182
8	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	3	2	3	4	5	87	21	24	27			159
9	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	21	20	24	29			94
10	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	100	20	23	29			172
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	118	25	29	35			207
12	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	101	21	25	30			177
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	1	3	5	5	115	25	28	32			200
14	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	99	20	26	29			174
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	67	19	25	33			144
16	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	31	20	21	33			105
17	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	97	18	26	33			174
18	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	24	28	40			178
19	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	114	24	24	38			200
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	116	22	26	38			202
21	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	120	23	29	39			211
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	115	25	29	31			200
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	119	25	30	35			209
24	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	24	21	25	38			108
25																										0	0	0				0

## Anexo 9. Resultados

### Prueba de normalidad

Tabla 15

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Buenas prácticas de dispensación	.220	92	.000
Satisfacción del usuario	.179	92	.000

Considerando el número de sujetos encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de las variables, en la tabla 6 se visualiza que para ambas variables se evidencia una distribución no normal, siendo la significancia menor al  $p < 0,05$ , el cual permite aplicar la prueba no paramétrica Rho Spearman para la contratación de hipótesis.

# Base de datos

Variable 1: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación																										
Dimensión 1: Recepción y validación de la receta					Dimensión 2: Análisis e interpretación					Dimensión 3: Preparación y selección de productos					Dimensión 4: Registros					Dimensión 5: Entrega de productos e información						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		
5	4	5	5	5	5	2	4	1	5	5	2	4	1	5	5	2	4	1	5	5	4	3	2	3	4	
5	4	5	5	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	2	3	4	
1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	
4	5	5	5	5	3	4	2	1	5	3	4	2	1	5	3	4	2	1	5	5	5	4	4	4	2	
5	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	5	4	2	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	
5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	
4	3	4	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	
4	4	5	5	4	3	5	5	2	4	3	5	5	2	4	3	5	5	2	4	4	4	5	3	5	4	
3	5	3	4	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	2	4	4	5	2	5	4	5	
1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	
3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	
1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	
1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
5	3	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	
4	4	4	5	5	5	3	2	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	
5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
5	2	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	2	5	
3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	
1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
5	3	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	5	
4	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	
5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	
1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	
5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	4	3	5	2	5	4	3	5	2	5	4	3	5	2	5	
4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	
3	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4
4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	
4	2	5	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	
5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	
4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	
5	2	3	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4
5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
2	4	3	4	5	3	4	4	4	1	3	4	4	4	1	3	3	4	4	1	3	3	4	4	4	1	
4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	5	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	4	5	5	5	
4	5	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	
5	4	3	4	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	4	5	
4	3	4	4	5	3	5	4	2	4	3	5	4	2	4	3	5	4	2	4	3	5	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	
4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
5	5	4	4	4	3	1	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	
5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	
5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	
4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	1	
5	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	1	
4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	
5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	
3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	
5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	
4	1	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	
5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	
4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	1	4	3	1	4	2	4	4	5	4	5	1	
5	5	5	4	4	1	1	2	1	1	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	
4	3	4	4	4	1	1	2	1																		



## Anexo 10. Autorización

Lima 12 junio del 2023

Srta. Q.F Raymunde Francisco Luzneida

Responsable del proyecto de investigación "Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario en Farmacia Shecofarma - FARMASHECO S.A.C en distrito de los Olivos 2023"

**ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**REFERENCIA: CARTA N° 081-2023-UCV-VA-EPG-F06L03/J**

En atención al documento de referencia, tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y **AUTORIZARLE** para que pueda aplicar el instrumento de su investigación a los usuarios que acuden a la farmacia Shecofarma, tomando en cuenta que los datos personales de los usuarios sean tomados anónimamente.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Elio Posilla Ortiz Peña  
Químico Farmacéutico  
COPROFARMA

**Farmacia Shecofarma**  
FARMASHECO S.A.C. - RUC 2055411481  
P.J.P.M.V. Confraternidad Cal. 77 Mz 54 Lt. 17  
AA.HH. Juan Pablo II - Los Olivos





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20554411461
FARMASHECO S.A.C- Farmacia Shecofarma	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Químico Farmacéutico: Elna Rosita Ortiz Peña	
Nombres y Apellidos	DNI:
Q.F Elna Rosita Ortiz Peña	09991732

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de Los Olivos 2023	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Luzneida Raymendez Francisco	80075375

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Los Olivos-Lima 20/07/2023

Firma:

**Farmacia Shecofarma**  
 FARMASHECO S.A.C. - RUC 20554411461  
 P.J.P.M. Contraternidad Cal. 27 Mz 94 Lt. 17  
 AA. HH. Los Olivos - Los Olivos

(Autor o Representante de la Institución)  
 Elna Rosita Ortiz Peña  
 QUÍMICO FARMACÉUTICO  
 C.Q.F.P. 07864

Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.